



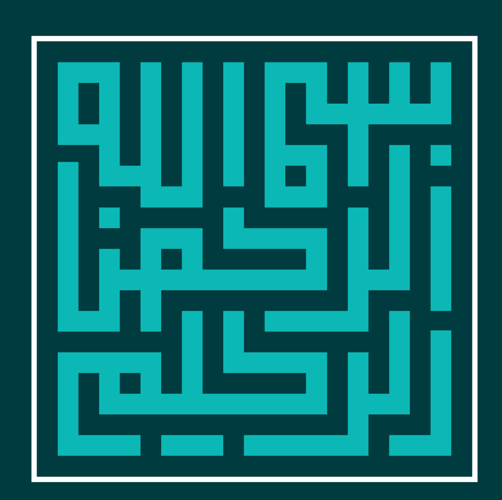


النموذج المُلهم
2030-2026

التمكن والتوسع
2025-2021

القواعد والانطلاق
2020-2016

توجهنا الاستراتيجي المستدام 2030





خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود



صاحب السمو الملكي الأمير

محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

ولي العهد

نائب رئيس مجلس الوزراء

وزير الدفاع



صاحب السمو الملكي الأمير

خالد الفيصل

مستشار خادم الحرمين الشريفين

أمير منطقة مكة المكرمة



صاحب السمو الملكي الأمير

عبدالله بن بندر بن عبدالعزيز

نائب أمير منطقة مكة المكرمة

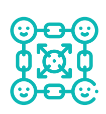


صاحب السمو الملكي الأمير

مشعل بن ماجد بن عبدالعزيز

محافظ جدة

نطاق التقرير



النطاق وحدود التقرير

يغطي هذا التقرير الأداء السنوي في مجالات إدارة الاستدامة (الاجتماعي والاقتصادي والبيئي) لجميع عمليات جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية بمنطقة مكة المكرمة للأعوام (2015 - 2017م).



المادية

نحن نعتقد أننا قمنا بدراسة وتغطية جميع المواضيع المهمة للجمعية، والتي تعكس الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الجوهرية وكيفية استجابتنا لها والتي تؤثر بشكل موضوعي في عملية اتخاذ القرار في الجمعية.



دورة التقرير

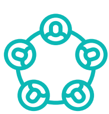
هذا هو التقرير السادس من تقارير الاستدامة لجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية. إننا ملتزمون بدفع الاستدامة في الجمعية، بالإضافة لالتزامنا بإصدار تقرير الاستدامة بشكل سنوي.

الأسلوب المتبع لتحديد محتوى مواضيع التقرير



تحديد المواضيع المهمة ومحاور الاستدامة الرئيسية

اتبعت الجمعية أسلوباً منهجياً في تحديد الأمور ذات الأهمية المتعلقة بالاستدامة وذلك من خلال تحديد دوافع الاستدامة الأساسية للجمعية والأمور المهمة للأطراف المعنية، حيث نتج عن هذا الأسلوب تحديد محاور الاستدامة الرئيسية للجمعية. كما قامت الجمعية بتحديد مجموعة من مؤشرات الأداء لكل من هذه المحاور. ونعتقد أننا أخذنا بالحسبان اتجاهات الاستدامة العالمية في قطاع الخدمات الصحية التطوعية، بالإضافة لاتجاهات الاستدامة المحلية.



شمولية الأطراف المعنية

لقد قمنا بتحديد جميع الأطراف المعنية الرئيسية للجمعية وتحديد أولوياتهم واستجابتنا لهذه الأولويات.

نطاق التقرير

ضمان الجودة في عملية التقرير



التوازن

نعتقد بأن هذا التقرير يظهر كلاً من النواحي الإيجابية والسلبية لأداءنا والنواحي التي تستلزم العمل على تحسينها.



الدقة

لقد قمنا بالسعي إلى الدقة القصوى في وضع محتويات هذا التقرير من خلال مراجعة البيانات والمحتويات ثلاث مرات من قبل الإدارات المختلفة في الجمعية. كما تم تحديد المواضيع التي اشتملت على تقديرات أو تحديدات أخرى للبيانات.



الموثوقية

تم تأكيد هذا التقرير داخلياً من قبل جميع المعنيين وعلى جميع المستويات الإدارية في الجمعية.



القابلية للمقارنة

قمنا بتقديم بيانات مقارنة لثلاث سنوات (2015م، 2016م و2017م). في بعض الحالات، قمنا بتحديد البيانات المفقودة على أنها غير متوفرة، نظراً لعدم توثيقها في مرحلة سابقة.



وضوح المعلومات

إن هدف جمعية زمزم من إصدار هذا التقرير هو الوصول إلى جميع الأطراف المعنية والإفصاح عن أداء الجمعية في أكثر المواضيع أهمية. لذلك فقد تم صقل المعلومات الواردة في هذا التقرير بصورة استراتيجية وسهلة الفهم لجميع الأطراف المعنية.

قائمة المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

أ. د. عدنان بن أحمد البار
رئيس مجلس الإدارة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد:

باسم مجلس إدارة الجمعية يطيب لي أن أقدم بين يديك التقرير السادس للاستدامة والذي تصدره الجمعية بشكل سنوي.

لقد واجهت الجمعية خلال العام الماضي في ظل المتغيرات الاقتصادية الحالية العديد من التحديات، كما شهدت العديد من الفرص، غير أننا سائرون في تحقيق توجهنا الاستراتيجي بعيد المدى، حيث أن تركيزنا في المرحلة الأولى من هذا التوجه (2016-2020م) على ثلاثة محاور استراتيجية:

١. تمتين البناء المؤسسي واستخدام تقنية تنظم العمل المؤسسي الخلاق.
٢. انتشار الخدمات الحالية أفقياً في مدن وقرى منطقة مكة المكرمة.
٣. التجهيز الشامل للتعمق العمودي في الخدمات والفعاليات في المنطقة.

نتناول في تقريرنا هذا للعام 2017م أداءنا في جوانب نهج إدارة الاستدامة المختلفة، حيث يركز هذا التقرير بشكل رئيس على تحليل وتقييم أداءنا مقابل مؤشرات أداء الاستدامة والقضايا الجوهرية ذات الأولوية بكل شفافية لنتيح لقارئ التقرير من شركائنا وأصحاب المصلحة التعرف على مواطن القوة لدينا وأهم مجالات التحسين، لنعزز بذلك ثقتهم في الجمعية ونزيد من دعمهم لنا في التطور المستمر.

إننا ندرك حجم التحديات الاقتصادية في وقتنا الحاضر، ومع وجود هذه التحديات إلا أننا -بفضل من الله ثم بجهود منسوبي الجمعية وشركائها حققنا نجاحات طيبة في عدة مجالات.

ففي مجال خدمة المستفيدين وصلت الجمعية بنهاية العام 2017م إلى خدمة أكثر من 300,000 حالة مستفيدة.

كما حققنا مع شركائنا من مزودي الخدمات الصحية تخفيضات خيرية تزيد قيمتها على (36) مليون ريال.

وفي مجال الاستدامة المالية بلغت القيمة التقديرية لأصولنا الثابتة من الأوقاف قرابة (170) مليون ريال، كما ارتفعت نسبة الإيرادات المالية الثابتة (ريع الأوقاف) من إجمالي الإيرادات من (3.2٪) في العام المالي 2016م إلى (4.4٪) في العام 2017م. كما بلغت إيراداتنا المالية أكثر من (82) مليون ريال.

وفي مجال قياس الأثر الاجتماعي فقد تبنينا (كأول جمعية خيرية على مستوى الخليج والعالم العربي) منهجية قياس الأثر الاجتماعي ونفذنا حتى الآن خمس دراسات للعائد الاجتماعي على الاستثمار وفقاً للمنهجية العالمية (SROI)

كما قمنا باستقطاب الكفاءات المتميزة في مجالات عدة من أعمال الجمعية، مما سيساعدنا بإذن الله في تحقيق رؤيتنا الطموحة (2030).

في الختام، أود أن أشكر جميع شركائنا الذين ساهموا معنا في مسيرة النجاحات المتوالية للجمعية.

كما أقدم شكري لفريق العمل الداخلي الذي أنجز هذا التقرير بهذه الصورة المشرفة، كما آمل من كل مهتم في القطاع الخيري قراءة هذا التقرير وموافاتنا بمرئياتهم حيال فرص التحسين في أداء الجمعية، حيث نتطلع للاستفادة منها بما يدفعنا بهمة نحو التطور والتحسين المستمر.

والله ولي التوفيق،

حول هذا التقرير

يأتي تقريرنا هذا التقرير السادس للاستدامة تأكيداً لاستراتيجيتنا المستدامة في تبني وتطبيق نهج إدارة الاستدامة في مجالاتها الثلاثة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وعلى مدى سبع سنوات.



عيسى محمد عليان

مدير إدارة الجودة والاستدامة

إن هذا التقرير يتضمن الإفصاحات المعيارية لإعداد تقارير الاستدامة، حيث " أعدّ هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية إعداد التقارير GRI: Core "

ويمكن الاطلاع على فهرس المبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير وكذلك ختم الإفصاح عن القضايا الجوهرية / ذات الأولوية في الملحق رقم (1) من هذا التقرير.

إن نشرنا لتقارير الاستدامة سنة بعد أخرى ليؤكد لجميع فئات الأطراف المعنية التزامنا المتنامي للشفافية وحرصنا على الإفصاح العام عن أداء الجمعية في شتى نواحي الاستدامة.

لقد تمت مراجعة هذا التقرير داخلياً من قبل جميع المعنيين وعلى جميع المستويات الإدارية في الجمعية وتم اعتماده من رئيس مجلس إدارة الجمعية. وبهذه المناسبة أتقدم بالشكر الجزيل لفريق العمل الداخلي الذي ساهم في إعداد هذا التقرير وإخراجه بهذه الصورة المشرفة.

كما يسرنا دعوة كافة الأطراف المعنية والقراء الكرام بمشاركتنا وجهات نظرهم المتعلقة بهذا التقرير ومدى التزامنا بالاستدامة من خلال مراسلتنا على البريد الإلكتروني

 **sustainability@zmzm.org**

كما نتطلع إلى سماع آرائكم القيّمة من خلال التواصل معنا عبر صفحة مشروع الاستدامة على الفيس بوك

 **تنمية خيرية مستدامة**



نحن جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة

أول جمعية صحية شاملة في المملكة تأسست في 1426/4/20هـ، تقع الإدارة العامة للجمعية في محافظة جدة.

ولدى الجمعية خمسة فروع

(1) فرع مكة المكرمة: ويقع في الطريق الدائري الثالث

(2) فرع محافظة الطائف: ويقع في طريق الشفا

(3) فرع محافظة القنفذة: ويقع في شارع الرياض بالقرب من خط الساحل

(4) فرع أبراج البيت بوقف الملك عبد العزيز بمكة المكرمة

(5) فرع جبل عمر ويقع في المنطقة المركزية للحرم المكي الشريف.

إضافة إلى الإدارة النسائية

و(32) مكتباً تعريفياً منتشراً في كلٍ من مدن مكة المكرمة وجدة والطائف والقنفذة.

رؤيتنا

ستكون جمعية زمزم للخدمات الصحية النموذج الرائد المرجعي والملهم في صناعة وقيادة العمل الصحي الخيري المستدام والمتكامل.



جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية كيان مجتمعي صحي غير هادف للربح يعزز صحة مستهدفيه من خلال تقديم خدمات نوعية وفقاً لأولوية الاحتياج.

قيمنا



التشجيع المستمر للعمل بروح الفريق الواحد بما يحقق الاستثمار الأمثل لطاقات كل عضو في الجمعية ما أمكن.
اللين واللطف في القول والفعل مع مراعاة خصوصية المستفيد.
علاقة تكامل استراتيجي لتحقيق الأهداف المشتركة بين الجمعية والأطراف المعنية.
إذكاء روح العمل الجماعي
الرفق وحفظ الكرامة
الشراكة
العمل المؤسسي والانضباط
التعلم والابتكار والإبداع
التيسير
الشفافية
الممارسة المنظمة لقرارات وأعمال الجمعية والتي تحتكم إلى استراتيجيات ولوائح واضحة وموثقة.
اكتساب وتوظيف المعارف والخبرات في توليد الأفكار المبتكرة والسعي لتطبيقها في تطوير بيئة العمل.
تسهيل التشريع مع مرونة التطبيق (للمستفيد).
إتاحة ونشر المعلومات التي تهم الأطراف المعنية.

خدماتنا

نقدم خدماتنا الصحية للمستفيدين من ذوي الاحتياج من خلال برامجنا التالية:

أ

برامج تعزيز الصحة والوقاية

ب

البرامج الصحية

وتشمل برنامج الأمومة والطفولة، برنامج العلاج الخيري، برنامج الصيدلية الخيرية، برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية.

ت

البرامج الميدانية

وتشتمل على برنامج القوافل الطبية، برنامج الجولات الطبية، مشروع رؤية، عيادة الحج، عيادة الحرم المكي الشريف.

أثرنا على المستفيدين

بناءً على خطتنا الاستراتيجية، فإننا نعمل على تحقيق الآثار الاستراتيجية التالية

- ارتفاع الوعي الصحي لذوي الاحتياج من خلال تعزيز الصحة والوقاية



- تحسن صحة المستهدفين من ذوي الاحتياج من خلال الرعاية الصحية
- تحسن أداء المنظمات والعاملين في المجال الصحي من خلال الدراسات التطبيقية في المجال الصحي
- تقليل معاناة طالبي الاستشارة من خلال تقديم الاستشارات في المجال الصحي



- تزويد القطاع الخيري بالخبرات الإبداعية الرائدة من خلال تقديم الاستشارات في المجال الخيري



7,951
امرأة حامل استفادت من خدمات برنامج الأمومة والطفولة

7,963
تلقت المساعدة والدعم من خلال برنامج العلاج الخيري

14,443
تلقت الأدوية من خلال برنامج الصيدلية الخيرية

2,247
حال تم قياس قوة الإبصار لديها من خلال مشروع رؤية

3,540
حالة تم تقديم خدمة الرعاية الأولية لها من خلال عيادة الحرم المكي

8,241
حالة مستفيدة من عيادة الحج

1,245
حالة مستفيدة من برنامج الجولات الطبية

1,667
حالة مستفيدة من برنامج القوافل الطبية

2,036
حالة مستفيدة من برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية

أبرز مشاركاتنا

يحرص القادة في جمعية زمزم على المشاركة في المؤتمرات والملتقيات والفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري، والتي تركز على العمل الصحي والاجتماعي وعلى المواضيع التي تشجع وتعزز التوجه نحو العمل المؤسسي المستدام، حيث شملت مشاركات قادة الجمعية في العام 2017م ما يلي:

م	اسم الملتقى/ المؤتمر	المكان	نوع المشاركة
1	المؤتمر الإسلامي الثاني للأوقاف	مكة المكرمة	معرض تعريفي
2	المهرجان الوطني الجنادرية 31لعام 1438هـ	الرياض	معرض تعريفي
3	ملتقى الجمعيات الخيرية ولجان التنمية الاجتماعية	مكة المكرمة	معرض تعريفي
4	ملتقى مبادرون (لجنة المسؤولية الاجتماعية بغرفة مكة المكرمة)	مكة المكرمة	عرض تجربة زمزم في مجال المسؤولية الاجتماعية
5	مؤتمر البحر الأحمر لطب العيون	جدة	معرض تعريفي
6	ملتقى التجارب الناجحة في العمل الخيري	الرّياض	عرض تجربة الجمعية في الاستدامة وقياس الأثر
7	اللقاء السنوي الرابع عشر للجهات الخيرية	المنطقة الشرقية	حضور
8	ملتقى الجودة في العمل الخيري	جدة	حضور
9	الملتقى الدولي الثاني للتنمية المستدامة وتطبيقاتها	البحرين	حضور
10	ورشة عمل الاستراتيجية الوطنية للجودة	الرياض	حضور
11	UNESCO NGO FORUM 2017	الرياض	حضور
12	معرض جايتكس 2017 لتقنية المعلومات	دبي	معرض
13	مؤتمر التسويق السعودي	جدة	حضور
14	ملتقى أرامكو التطوعي	جدة	حضور
15	المؤتمر العالمي للسمنة	جدة	حضور
16	ملتقى نبضة للتوعية بأمراض القلب	جدة	حضور
17	ملتقى مملكة الخير	جدة	معرض

توجهنا الاستراتيجي المستدام

شكّل بناء الاستراتيجية الثالثة للجمعية تحدياً كبيراً حيث تطلب استشرافاً عالياً جداً للمستقبل كونها أول خطة استراتيجية تتبناها الجمعية لمدى زمني يصل لـ (15) عاماً مواكبةً في ذلك الرؤية الطموحة للمملكة العربية السعودية 2030تصل الجمعية بنهايتها إلى الوصول إلى رؤيتها الطموحة المتمثلة في أن تكون الجمعية النموذج الرائد المرجعي والملهم في صناعة وقيادة العمل الصحي الخيري المستدام

وقد انتهجت الجمعية في بناء استراتيجيتها مجموعة من المراحل تنتهي بإطلاق الخطة التشغيلية وتمثلت هذه المراحل في (استشراف المستقبل، الشفافية، التشاركية، تشكيل فريق الاستراتيجية، تقويم الأداء الاستراتيجي السابق، توفير بيئة محفزة لتنفيذ ورش العمل، الانتقال التبادلي بين القاعدة والقمة، توحيد مصطلحات الخطة الاستراتيجية، بناء منظومة الأداء، قياس الجاهزية، تشكيل فريق الخطة التشغيلية، إطلاق الخطة التشغيلية).

التوجه الاستراتيجي

حددت جمعية زمزم في استراتيجيتها الثالثة 2030 ثلاثة مراحل رئيسية يبلغ المدى الزمني لكل مرحلة من المراحل خمس سنوات من عمر الاستراتيجية وبين كل مرحلة والأخرى يتم مراجعة الفرضيات ومواكبة المتغيرات وإجراء التعديلات اللازمة قبل المضي قدماً وهذه المراحل هي:

1 — 2020-2016 — القواعد والانطلاق

ونركز في هذه المرحلة على ثلاث استراتيجيات:

(1) تمتين البناء المؤسسي واستخدام تقنية تنظم العمل المؤسسي الخلاق

(2) انتشار الخدمات الحالية أفقياً في جميع مدن وقرى منطقة مكة المكرمة

(3) التجهيز الشامل للتعمق العمودي في الخدمات والفعاليات في المنطقة).

2 — 2025-2021 — التمكن والتوسع

ونركز في هذه المرحلة على ثلاث استراتيجيات:

(1) التعمق العمودي في الخدمات والفعاليات في عموم منطقة مكة المكرمة

(2) انتشار أفقي في المدن الكبرى والمتوسطة في مناطق المملكة

(3) التجهيز للتعمق العمودي في المدن، والأفقي في القرى بالمملكة).

3 — 2030-2026 — النموذج المُلهم

ونركز في هذه المرحلة على ثلاث استراتيجيات:

(1) الانتشار في أعماق الخدمات والفعاليات

(2) تحقيق الانتشار الشامل للخدمات والفعاليات

(3) التألق في تقديم الخدمات والفعاليات على المستوى القاري والعالمي.

منظومة الأداء الاستراتيجي

لضمان تنفيذ الاستراتيجية بشكل فعال تبنت الجمعية تطبيق منهجية بطاقة الأداء المتوازن (BSC) والتي تطلبت مجموعة من المراحل المترابطة بعضها ببعض، حيث قامت الجمعية بالاستعانة بجهة خارجية ذات خبرة في مجال بناء منظومة الأداء الاستراتيجي والذي تم العمل معها، وبمشاركة فاعلة من كوادر الجمعية وبتبني عالي من الإدارة العليا لوضع اللبنات الأولى لمنظومة الأداء في الجمعية وفقاً للمراحل التالية:

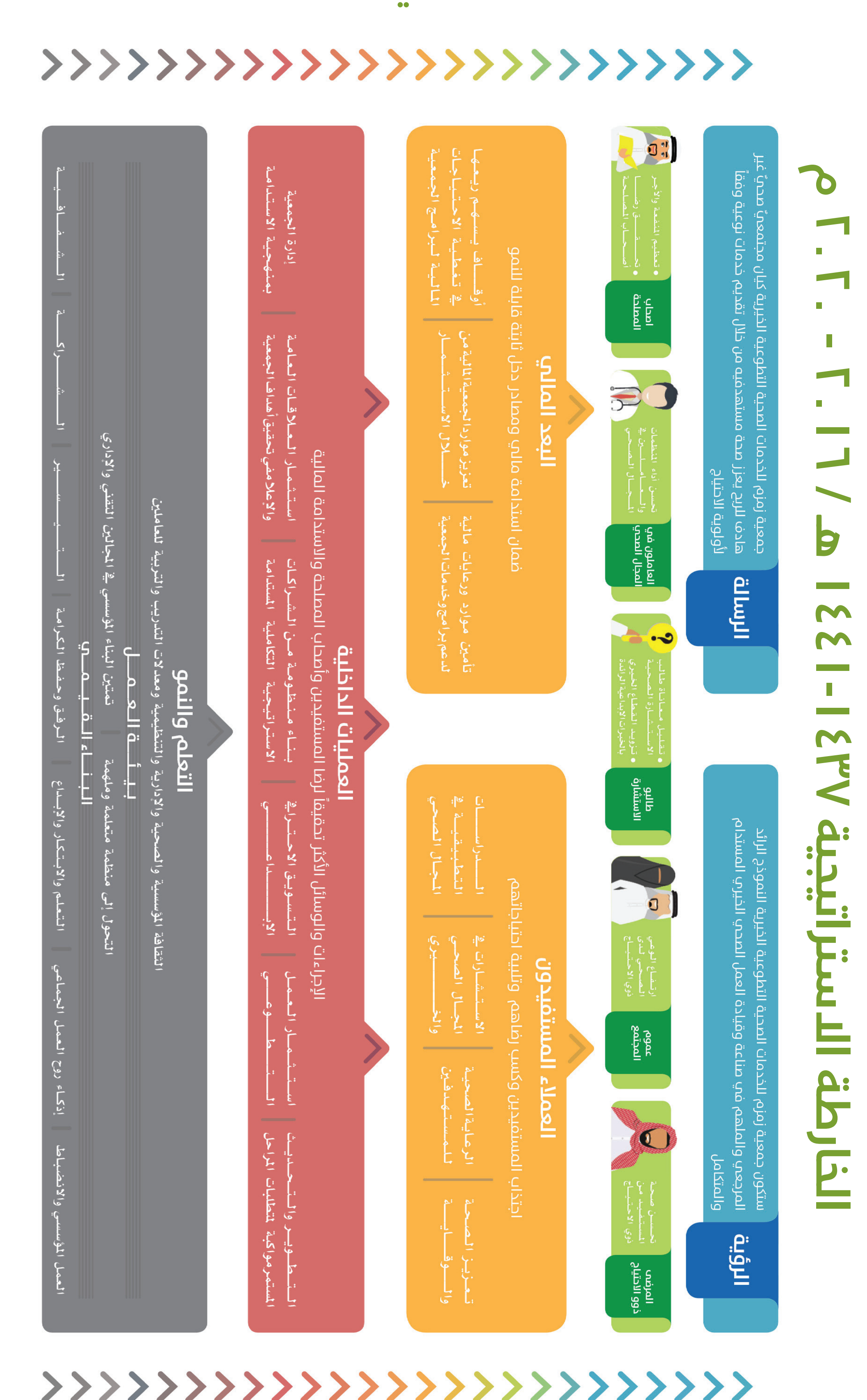
1 تشكيل فريق العمل والذي يتكون من مزيج من الأعضاء لهم خبرة ودراية كبيرة باستراتيجية الجمعية.

2 بناء الخارطة الاستراتيجية بأبعادها الأربعة (بعد المستفيدون، البعد المالي، بعد العمليات، بعد التعلم والنمو) وذلك للمرحلة الأولى من مراحل الخطة الاستراتيجية(2016-2020).

3 بناء دليل الأهداف والمؤشرات لجميع الأهداف الاستراتيجية حيث قامت الجمعية بتفسير جميع الأهداف الاستراتيجية لضمان الفهم المشترك للجميع وكذلك وضع مؤشرات القياس لكل هدف استراتيجي.

4 قياس الجاهزية لمعرفة ما إذا كانت هناك فجوة تحتاج إلى معالجة قبل الانطلاق في تنفيذ الاستراتيجية ووضع المبادرات اللازمة لسد هذه الفجوة.

5 بناء منظومة القياس حيث تم وضع أوزان نسبية لجميع الأبعاد والأهداف الاستراتيجية وكذلك مؤشرات الأداء الرئيسة كما تم تحديد مستهدفات كل مؤشر أداء رئيسي وبناء قاعدة بيانات للمستهدفات وكذلك نظام لقياس الإنجاز.



نهج الاستدامة

يتمحور نهجنا في إدارة الاستدامة على المحاور الثلاثة التي يرتكز عليها إطار الاستدامة وهي: الشراكات الاستراتيجية وتحقيق جودة المخرجات وتحسين الكفاءة الداخلية. حيث نعمل سوياً مع شركائنا من فئات الأطراف المعنية لتحقيق تلك المحاور.



إطار الاستدامة

ونسعى كذلك لإبراز القضايا الجوهرية/ذات الأولوية، وأولويات الأطراف المعنية واستجابتنا لتلك الأولويات، وذلك من خلال خارطة الأطراف المعنية.

كما نعمل على قياس أداءنا في مجالات الاستدامة الثلاثة من خلال تتبع مؤشرات أداء الاستدامة وبشكل دوري مستمر.

نهج إدارة الاستدامة

تعرّف إدارة الاستدامة بأنها:

الإدارة المتكاملة للأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي بهدف زيادة القيمة/الفائدة لجميع الأطراف المعنية.

ويتم تحقيق الاستدامة الاجتماعية من خلال:

١-إدارة للموارد البشرية.
٢-إدارة للمستفيدين.
٣-إدارة للمتطوعين.



ويتم تحقيق الاستدامة البيئية من خلال تطبيق مجموعة المبادرات البيئية ضمن المجالات التالية:

١-مجال استهلاك الطاقة.
٢-مجال استهلاك المياه.
٣-مجال استهلاك المواد والورق.
٤-مبادرات إعادة التدوير.

يتم تحقيق الاستدامة المالية من خلال الآتي:

١-إدارة للموارد المالية الثابتة.
٢-إدارة للمصروفات والإنفاق.
٣-إدارة لتنمية الموارد المالية وزيادة التبرعات.

أولويات الأطراف المعنية

تعمل جمعية زمزم وبشكل سنوي على تطوير خارطة الأطراف المعنية اعتماداً على أولويات الأطراف المعنية التي يتم تحديدها من خلال التواصل المستمر مع ممثلي فئات الأطراف المعنية، وبناءً على مخرجات تطوير مصفوفة القضايا الجوهرية / ذات الأولوية. وفيما يلي خارطة الأطراف المعنية التي تبرز أولويات مجموعات الأطراف المعنية لعام 2017م، وبيان استجابة الجمعية لتلك الأولويات:

خارطة الأطراف المعنية للعام ٢٠١٧م

الأطراف المعنية	أولوياتهم المتوقعة	استجابتنا لأولوياتهم
المستفيدون	سهولة الإجراءات	• اعتماد عرض سعر الأدوية عن طريق البريد الإلكتروني مع الصيدلية. • تعيين مشرف صالة لخدمة العملاء لتيسير خدمتهم و مساعدتهم في حل المشكلات والإجابة الفورية عن التساؤلات ونحو ذلك. • إعفاء كبار السن فوق (65) سنة من البحث الاجتماعي.
	متابعة وتجويد الخدمات الطبية المقدمة للمستفيدين (عبر مزودي الخدمات الطبية)	• تم زيارة (4) من مزودي الخدمة من المستشفيات المتعاقد معها لبرنامج الأمومة والطفولة (خدمة الولادة للحوامل المحالات من زمزم للولادة) للتأكد من جودة الخدمة المقدمة للحوامل، وذلك من خلال لجنة من الاستشاريات المتطوعات مع الجمعية.
	تقديم خدمات متخصصة تلبي احتياجاتهم الفعلية (مستفيدي القرى والهجر والأحياء)	• تقديم كشف طبي متخصص في القوافل الطبية. • صرف الأدوية الطبية في الجولات والقوافل الطبية.
	متابعة الحالات المحولة للمستشفيات (مستفيدي القرى والهجر والأحياء)	• تحويل الحالات من القافلة الى المستشفى مباشرة. • صرف الأدوية مباشرة من خلال مبادرة صرف الأدوية عبر شركة النهدي الطبية. • توفير أجهزة متنقلة متخصصة ومتكاملة لعيادة العيون المصاحبة للقوافل الطبية. • إجراء الاتصال المستمر بالهاتف ورسائل نصية لجميع المحولين للتأكد من تنفيذ الإجراء الطبي الموصى به.

خارطة الأطراف المعنية للعام ٢٠١٧م

الأطـراف المعنية	أولوياتهـم المتوقعة	اسـتجابتنا لأولوياتهـم
الموظفون	تقليل ساعات العمل اليومية	• تخفيض ساعات الدوام إلى سبع ساعات ونصف بدلاً من تسع ساعات (خلال فترة الصيف لعام 2017م من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 3:30 عصراً).
	زيادة مبلغ القرض الحسن	• لا يوجد تعديل بالقرض الحسن، وإنما تم الغاءه بناءً على تعليمات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
	وجود نظام واضح للترقيات	• يوجد نظام ترقيات تقليدي يتدرج فيه الموظف في المراتب الوظيفية الخاصة بوظيفته.
	وجود نظام للحوافز	• لا يوجد نظام حوافز لجميع الموظفين، غير نظام الحوافز والمكافآت الخاص بقطاع تنمية الموارد والتسويق.
	استمرار التطوير والتدريب والتأهيل	• واصلت الجمعية اهتمامها بتنمية الموظفين وركزت خلال عام 2017 على تأهيل الصف الثاني في الجمعية وذلك عبر إلحاق (22) موظفاً وموظفة في برنامج تدريبي مطول يمتد لفترة ستة أشهر ويركز على السلوكيات القيادية
المتطوعون	زيادة الفرص التطوعية	• توفير عدد (523) فرصة تطوعية بزيادة مقدارها (15٪) عن 2016م.
	التواصل المستمر مع المتطوعين	• إنشاء حساب رسائل خاص بالمتطوعين للتواصل المستمر بإرسال الفرص التطوعية لهم. • إقامة لقاء تعريفي للمتطوعات. • تكريم عدد (14) متطوعة ممن أكملن 30 ساعة تطوعية في اليوم العالمي للتطوع. • إنشاء عدد (4) مجموعات واتساب للتواصل والتحفيز وعرض الفرص التطوعية على المتطوعات.

خارطة الأطراف المعنية للعام ٢٠١٧م

الأطراف المعنية	أولوياتهم المتوقعة	استجابتنا لأولوياتهم
الداعمون	الالتزام والمصداقية	• تنفيذ (910) زيارة ميدانية للداعمين.
	تحسين نسبة المصروفات التشغيلية	• تم ولله الحمد تعظيم النفع من خلال الحصول على أسعار وخصومات فيما يتعلق بتكالبف العلاج والخدمات الصحية ومافي حكمها تصل حتى (50 ٪).
	الشفافية في توضيح أثر الدعم بالتقارير الدورية والتواصل المستمر	• تسليم (25) تقرير لبيان أثر الدعم. • إرسال تقرير قياس الأثر لأكثر من (3000) عميل عن طريق الواتس آب. • التواصل معهم شهرياً برسائل أو باتصال مباشر.
	تيسير وسهولة إجراءات المرضى المحولين من قبلهم إلى الجمعية	• استقبال الحالات المحولة منهم مباشرة من قبل موظف الموارد ومتابعتها مع المعنيين وتذليل كل الصعوبات. • استقبال (12) حالة من قبل داعمين للمكاتب التعريفية) وتقديم الخدمة العلاجية لهم.
مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية	الالتزام بالسداد حسب العقود المبرمة	لا تتوفر معلومات
	رفع درجة التواصل والتنسيق	• اعتماد فريق للتواصل والتنسيق بين الطرفين وتم تضمينه في العقود.
	وجود فريق معتمد ومعروف لعملية التواصل والتنسيق بين الجمعية وشركائها ورفع المخاطبات الرسمية	

خارطة الأطراف المعنية للعام ٢٠١٧م

الأطراف المعنية		أولوياتهم المتوقعة	استجابتنا لأولوياتهم
الشركاء الاستراتيجيون	الجهات المانحة	مبادرات نوعية لخدمة المستفيدين	• إعداد (10) مبادرات تخدم المستفيدين.
		وجود تقارير توضح أثر الدعم	• إعداد (8) تقارير لتوضيح أثر الدعم.
		توافق البرنامج مع توجهات الجهات المانحة	• إعداد (10) مبادرات مبنية على توجهات المانحين.
	القطاع الخاص	مبادرات نوعية تخص المرضى مع مزودي الخدمة الطبية	• عمل مبادرات تخدم المرضى ومزودي الخدمة شملت على (مرضى العيون - الغسيل الكلوي -مشروع رؤية).
	القطاع الصحي الحكومي	مبادرات تكاملية نوعية مع الجهات الحكومية	• مبادرات مع الشؤون الصحية - تم تفعيل سبعة مراكز صحية طرفية. • مبادرات مع التعليم وتم البدء بمشروع رؤية في القنفذة وجاري الترتيب لبدء المشروع في مكة المكرمة لسنة 2018م.
		تبادل الخبرات والتجارب	
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية والجهات الحكومية ذات العلاقة		الالتزام بتطبيق السياسات والأنظمة والتعليمات	• تجديد هويات الموظفين غير السعوديين بشكل منتظم. • إصدار رخص العمل. • الاشتراك في التأمينات الاجتماعية.
		المشاركة في تطوير اللوائح والأنظمة التي تطرحها الوزارة	• تحديث النموذج الموحد للائحة تنظيم العمل. • تطبيق عقد العمل الموحد المعتمد من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

خارطة الأطراف المعنية للعام ٢٠١٧م

الأطراف المعنية	أولوياتهم المتوقعة	استجابتنا لأولوياتهم
أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة	مشاركتهم بالرأي والمشورة في القضايا الاستراتيجية والحيوية ومجالات الوقف والاستثمار موافاتهم بالنظم والسياسات الجديدة الصادرة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية اطلاعهم على أخبار الجمعية وإنجازاتها ومشاريعها والتقارير الإعلامية والصحفية عنها تلقيهم تقارير الجمعية بشكل دوري	**يتم التواصل مع مجلس الإدارة من خلال ثلاث قنوات:** • عبر الاجتماعات الدورية وطرح القضايا الاستراتيجية بحكم صلاحيات المجلس فيما يخص الوقف والاستثمار وغيرها، كما يناقش المجلس ما هو خارج صلاحياته من باب التشاور او الإحاطة. • عبر مجموعة (واتس اب مجلس الإدارة) وذلك للإحاطة بالتطورات والأنشطة الرئيسة. • اختيار بعض أعضاء المجلس رئاسة أو لعضوية بعض اللجان مثل مجلس إدارة زمزم البركة للاستثمار، حيث يرأس مجلسها عضو مجلس وعضوية أعضاء منتقين من المجلس، وأيضا مثل اللجنة التحضيرية التي تضم 3 أعضاء. **الجمعية العمومية:** هناك الاجتماع الدوري نصف السنوي الذي يطلعون خلاله على الحساب الختامي والموازنة وتقرير موجز عن الخطة الاستراتيجية والتنفيذية، وتقرير عن الإنجازات والاستدامة وكذلك مجموعة الواتس حيث يتم تداول اخبار الجمعية. ويتم اختيار بعضهم لإدارة أنشطة محددة في الجمعية، وأحيانا عضو مجلس إدارة، وعضوية اللجنة العليا للمشاريع
وسائل الإعلام	استثمار الإعلام الجديد في توعية المجتمع والتعريف بأنشطة الجمعية	• تم نشر (156) منشور عن تعزيز الصحة والوقاية عبر كل من تويتر وفيسبوك وأنستقرام، وعدد(12) مقطع توعوي عبر قناة اليوتيوب
	إدارة سمعة الجمعية في وسائل الإعلام المختلفة	• تم تتبع جميع الرسائل الإيجابية والسلبية عن الجمعية في جميع القنوات الإعلامية ووسائل التواصل الاجتماعي.

كذلك نعمل ومن خلال تواصلنا مع إدارات الجمعية الممثلة لوجهات نظر فئات الأطراف المعنية، على توقعات الأطراف المعنية للقضايا الجوهرية/ذات الأولوية للعام التالي، من أجل العمل على تلك القضايا ونشر مدى التقدم الذي أحرزته الجمعية مقابل كل قضية في تقريرنا القادم (بمشيئة الله تعالى). الجدول التالي يبين القضايا الجوهرية/ذات الأولوية للعام 2018م.

أولويات الأطراف المعنية للعام ٢٠١٨م

الأطراف المعنية	أولوياتهم المتوقعة
المستفيدون	• تقديم برامج نوعية لتعزيز الصحة عبر وسائل التواصل الاجتماعي. • المحافظة على نسبة الدعم للخدمات المقدمة. • سهولة الإجراءات. • وصول المعلومة الواضحة عن الجمعية وشروطها وآليات الدعم والخدمة. • فتح خدمات صحية جديدة. • زيادة عدد الحالات المحولة للمستشفيات لإجراء العمليات.
الموظفون	• تقليل ساعات العمل اليومية • وضع نظام الحوافز والترقيات • استكمال تحديث الأوصاف الوظيفية • برنامج تأهيل وتدريب الموظفين • البيئة المكانية (نظافة، صيانة، توفير الأمن والسلامة، ....الخ)
المتطوعون	• زيادة عدد الفرص التطوعية. • فتح مجالات تطوعية جديدة (مجالات التطوع غير الصحية).
الداعمون	• الشفافية في توضيح أثر الدعم. • التواصل المستمر. • متابعة الحالات التي تم التكفل بعلاجها • تيسير طرق الدفع الإلكترونية

أولويات الأطراف المعنية للعام ٢٠١٨م

الأطراف المعنية		أولوياتهم المتوقعة
مقدمو الخدمات الطبية وشركات الأدوية		• الانتظام في السداد.
الشركاء الاستراتيجيون	الجهات المانحة	• صناعة مبادرات بناءً على توجهاتهم وأهدافهم • تقارير الأثر للدعم المقدم.
	القطاع الخاص	• صناعة مبادرات بناءً على توجهاتهم وأهدافهم • العمل وفق عقود الشراكة. • الاستمرار في تفعيل المبادرات المستدامة.
	القطاع الصحي الحكومي	• تفعيل المبادرات المشتركة، مع وزارة الصحة وتعليم مكة المكرمة.
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية والجهات الحكومية ذات العلاقة		• الالتزام بأنظمة الوزارة، وسرعة التجاوب مع طلبات الوزارة. • رفع نسبة السعودة. • رفع حماية الأجور في نظام الوزارة في الوقت المحدد. • الالتزام بأنظمة المرور.
أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة		• العمل وفق رؤية الجمعية (الخطة ال استراتيجية 0المرحلة الأولى من الرؤية). • الاطلاع على تقرير منجزات الخطة التنفيذية الماضية. • المجلس يركز على الاستثمار والاوقاف.
وسائل الإعلام		• تطوير الإعلام الداخلي.

مصفوفة القضايا الجوهرية/ ذات الأولوية

تحرص جمعية زمزم على تطبيق أفضل الممارسات في الاستدامة والتي تحقق أداء أفضل للجمعية في تحقيق أولويات الأطراف المعنية، تعتبر مصفوفة القضايا الجوهرية/ذات الأولوية من الممارسات التي تساعد المنظمات في التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر وإعداد الخطط التشغيلية والتركيز في مشاركة الأطراف المعنية على القضايا الأكثر أهمية لهم.

من هذا المنطلق، نقوم في جمعية زمزم بتطوير مصفوفة القضايا الجوهرية / ذات الأولوية وبمشاركة من جميع فئات الأطراف المعنية، حيث تتم مراجعة وتعديل المصفوفة سنوياً بالاعتماد على:

- خارطة الأطراف المعنية (والتي يقوم فريق الاستدامة في زمزم بتطويرها سنوياً).
- مشاركة جميع فئات الأطراف المعنية لدى الجمعية في تحديد الأولويات.
- خبرات أعضاء فريق الاستدامة ومدخلات الإدارة التنفيذية.
- نتائج التغذية الراجعة من الأطراف المعنية، والتعلم المستمر الناتج من الممارسة.

فيما يتعلق بمصفوفة القضايا الجوهرية/ذات الأولوية للعام 2018م، فقد عملت الجمعية على مشاركة مجموعة من الأطراف المعنية، وذلك من خلال استبيان تم استيفاءه بشكل فردي ومستقل وتم الحصول على إجابات مكتملة وحيادية وتم الخروج بمصفوفة القضايا الجوهرية التالية.

القضايا الجوهرية هي التي:

1- تعكس الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المهمة للجمعية.

2- تقوم بالتأثير في قرار وتقييم أصحاب المصلحة بشكل ملحوظ.

أهمية عالية وأثر عالي

1 - الالتزامات المالية تجاه مزودي الخدمة الصحية.

2 - الاستدامة المالية.

3 - تنمية الموارد المالية.

4 - التقليل من المصروفات المالية.

5 - التحول الكامل إلى التعاملات الإلكترونية.

أهمية متوسطة وأثر متوسط

6 - زيادة الاعتماد على الاستثمار.

7 - تفعيل دور إدارة التطوع بشكل أوسع.

8 - تسريع تنمية الأوقاف الحالية.

9- التركيز على تعزيز الصحة والوقاية.

10 تفعيل الشراكات.

أهمية أقل وأثر أقل

11 - تأسيس مركز للمعلومات.





الاستدامة الاجتماعية

برامجنا الصحية المستدامة

برامجنا الصحية المستدامة


برامج تعزيز الصحة والوقاية


برنامج القوافل الطبية


برنامج الجولات الطبية


مشروع رؤية


عيادة الحج


برنامج العلاج الخيري


برنامج الأمومة والطفولة


برنامج الصيدلية الخيرية


برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية

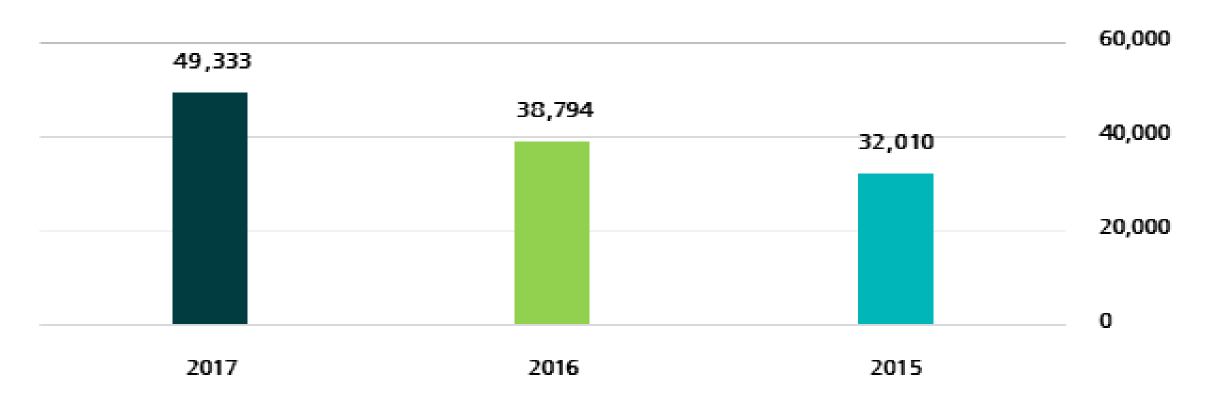

برنامج زيارة المرضى

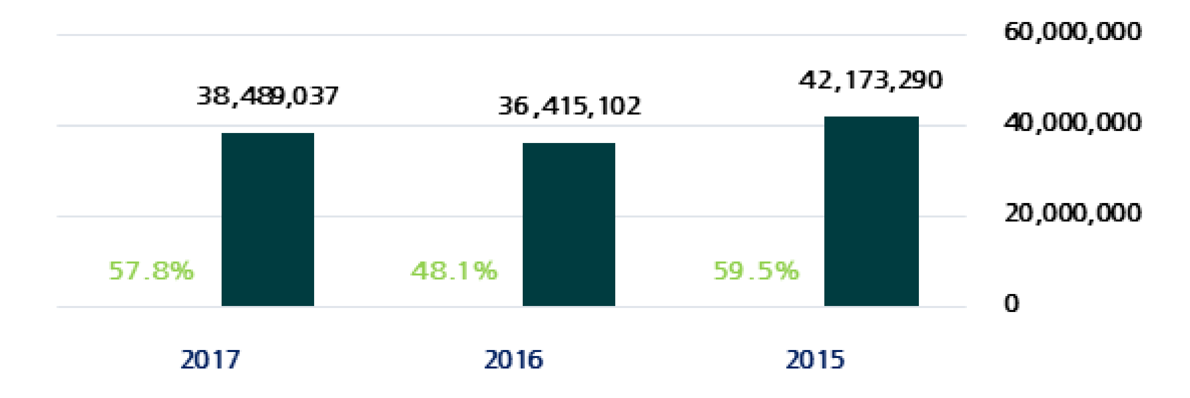
- شراكاتنا الاستراتيجية المستدامة
- الجودة في خدمة مستفيدينا
- الأثر الاجتماعي لبرامجنا ومشاريعنا

برامجنا ومشاريعنا الصحية المستدامة

تقوم جمعية زمزم بتقديم خدماتها الصحية التطوعية الخيرية لذوي الاحتياج في منطقة مكة المكرمة، انطلاقاً من رسالتها التي تنص على (جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية كيان مجتمعي صحي غير هادف للربح يعزز صحة مستهدفيه من خلال تقديم خدمات نوعية وفقاً لأولوية الاحتياج)، وأهدافها الاستراتيجية في تعزيز الصحة والوقاية، والرعاية الصحية للمستهدفين. وذلك من خلال مجموعة من البرامج والمشاريع الصحية تشمل التوعية الصحية كأولى السبل في الوقاية من الأمراض وتحسين الواقع الصحي، ثم الرعاية الصحية الأولية من خلال كل من برنامج القوافل الطبية، وبرنامج الجولات الطبية ومشروع رؤية وعيادة الحج، وعيادة الحرم المكي الشريف، ثم تأتي بعد ذلك برامج الرعاية الثانوية من خلال كل من برنامج العلاج الخيري وبرنامج الأمومة والطفولة وبرنامج الصيدلية الخيرية وبرنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية.

مع نهاية العام **2017**م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برامجنا الصحية (**49,333**) حالة مستفيدة بزيادة مقدارها **27٪** عن العام **2016**م. كما بلغ إجمالي الإنفاق على جميع برامجنا الصحية **38,489.037** (ر. س) في العام **2017**م بزيادة **5.7٪** عن العام **2016**م.





برامج تعزيز الصحة والوقاية

لأهمية برامج تعزيز الصحة والوقاية في نشر العادات الصحية السليمة ونبذ العادات السيئة، والابتعاد عن أنماط الحياة غير الصحية، فقد أفردت له جمعية زمزم الهدف الأول في خطتها الاستراتيجية 2016-2030.

الحملات التوعوية الموسمية

حملة صحتك في رمضان

وتهدف هذه الحملة إلى توعية الصائمين بالممارسات الصحية الواجب اتباعها في هذا الشهر الكريم من خلال برامج توعوية متنوعة كإقامة المحاضرات التوعوية لفئات متعددة والتي تقام في المدارس وكذلك في مقرات الفروع بالجمعية، بالإضافة إلى استغلال وسائل التواصل الاجتماعي ورسائل الجوال للوصول إلى عدد أكبر من المستفيدين.

ففي عام 2017م بلغ عدد المحاضرات التي تم تنفيذها في (حملة صحتك في رمضان) أربع محاضرات، كما بلغ مجموع رسائل الجوال ووسائل التواصل الاجتماعي عدد (4.575 رسالة)، كما تم نشر كليبات موشن جرافيك (18 كليب) عن (صحتك في رمضان)، واثنان عن (صحتك في العيد) سواء في المحاضرات أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

حملة صحتك في الحج

وتهدف هذه الحملة إلى توعية الحجاج بالمخاطر الصحية التي قد يتعرضون لها أثناء تأدية مناسك الحج المختلفة والتي قد تؤثر على صحتهم أو على حياتهم والذي قد ينعكس سلباً على استكمال مناسك الحج لا قدر الله.

في عام 2017م وبالتنسيق مع إدارة التوعية الصحية في وزارة الصحة تم التركيز على تعزيز صحة الحاج وتوعيته بما ينبغي له اتخاذه من احتياطات وقائية لكيلا يتعرض للمشاكل الصحية الشائعة في الحج لا سيما الإجهاد الحراري

ومن ذلك:

- فيلم (صحتك في الحج) باللغة العربية والإنجليزية ولغة الإشارة.
- فيلم الإجهاد الحراري
- كليبات عن التسمم الغذائي
- مجموعة من الكليبات للوقاية من الأمراض الفيروسية
- عدد من بروشورات وبنرات التوعية الصحية، ومن خلال التنسيق مع وزارة الصحة ممثلة في إدارة التوعية الصحية تم تسليم المواد التوعوية أعلاه لإدارة التوعية الصحية بالوزارة وبالتالي تفعيلها والاستفادة منها.
- إقامة المحاضرات التوعوية عن المخاطر التي يتعرض لها الحجاج حيث بلغ مجموعها عدد (8 محاضرات) وبلغ عدد المستفيدين منها (1449 حاجا).
- توزيع المطويات التوعوية مع بعض الهدايا الوقائية للحجاج (مثل المظلات الشمسية) في مواقع عيادات tجمعية زمزم في ساحات الحرم.
- الوصول للمستهدفين من خلال رسائل الحج التوعوية عبر الوسائل التواصل المختلفة بلغ عددها (10,000 رسالة)

-كما قامت الجمعية باستقطاب 50 متطوعا من طلاب الطب بجامعة أم القرى في برنامج (زمزم التطوعي الطلابي لتعزيز الصحة في موسم الحج 1438)، واستفاد منه 4.000 حاج من أربعة حملات حج عربية، وقدموا عدة برامج توعوية صحية فعالة للحجاج حول المشاكل الصحية المرتبطة بالحج مثل:

المشاكل التنفسية، الاجهاد الحراري أثناء الحج، التسلخات الجلدية، التسمم الغذائي والنزلات المعوية.

وقاموا بتقديم نصائح وارشادات صحية وتوزيع مطويات توعوية، وكتيب توعوي للحجاج حول هذه الأمراض وطرق الوقاية منها.

وتم عمل استبيان قبلي وبعدى لقياس مدى فاعلية برامج التوعية الصحية.

الحملات التوعوية في فترة الصيف

في صيف العام 2017م شاركت الجمعية في ملتقى المدينة الشبابية بمحافظة جدة وذلك من خلال إقامة عدد خمس محاضرات توعوية عامة للرجال ومحاضرة واحدة للسيدات حيث بلغ إجمالي المستفيدين والمستفيدات من المحاضرات التوعوية بالملتقى عدد (1,070 مستفيد ومستفيدة).

توضيح لأعداد المستفيدين أو الأنشطة من الحملات التوعوية الموسمية

م		اسم الحملة /النشاط	العدد
الحملات التوعوية الموسمية	حملة صحتك في رمضان	عدد المحاضرات التوعوية	4
		عدد الرسائل التوعوية	4,575
	حملة صحتك في الحج	عدد المحاضرات التوعوية	8
		عدد الرسائل التوعوية	10,000
		عدد الحجاج المستفيدين من المحاضرات التوعوية	1,449
	الحملات التوعوية في فترة الصيف	عدد المحاضرات التوعوية	6
		عدد المستفيدين من المحاضرات التوعوية	1,070



التوعية الصحية العامة

قدمت الجمعية برامج تعزيز للصحة العامة والوقاية عبر إقامة المحاضرات والأركان التوعوية، إضافة إلى استخدام وسائل التواصل المختلفة لعموم المستفيدين من الجمعية (الموظفين) والمستفيدين الخارجيين (العملاء).

في عام 2017 م بلغ مجموع رسائل SMS المرسلة عدد (44,840 رسالة)، كما بلغ إجمالي عدد المحاضرات التي قُدمت في مقرات فروع الجمعية والمدارس وعامة المجتمع (31) محاضرة، وبلغ عدد المستفيدين منها عدد (2,221 مستفيداً).

توضيح لأعداد المستفيدين أو الأنشطة من التوعية الصحية العامة

	م	اسم الحملة /النشاط	العدد
التوعية الصحية العامة	1	عدد رسائل توعوية صحية عامة عبر البريد الإلكتروني للموظفين	2,840
	2	عدد رسائل SMS لحملة العودة إلى المدارس (فضلاً عن نشر المحتوى في وسائل التواصل الاجتماعي)	5,000
	3	عدد المستفيدين من المحاضرات التوعوية عن الأمراض المزمنة للموظفين والمستفيدين وعامة المجتمع	2,221
	4	عدد المحاضرات التوعوية عن الأمراض المزمنة للموظفين والمستفيدين وعامة المجتمع	31
	5	عدد الرسائل SMS التوعوية بالأمراض المزمنة المرسلة إلى المستفيدين من خدمات الجمعية والموظفين عموماً	39,840



المشاركة في الأيام الصحية العالمية

أقامت الجمعية أركان توعوية وقدمت محاضرات توعوية صحية في المناسبات الصحية والأيام الصحية العالمية، مع التركيز على الأمراض المزمنة خاصة ارتفاع ضغط الدم، السكرى، والسمنة.

ففي عام 2017 م بلغ عدد المشاركات في الأيام الصحية العالمية عدد 10 أيام صحية عالمية، وبلغ إجمالي عدد المستفيدين من تلك المناسبات عدد (15,094 مستفيدا).

توضيح لأعداد المستفيدين من المشاركة في الأيام الصحية العالمية

	م	اليوم العالمي	اسم الحملة /النشاط المنفذ	عدد المستفيدين
المشاركة في الأيام الصحية العالمية	1	اليوم العالمي للسرطان	محاضرة بمركز صحي الشرفية	549
	2	اليوم العالمي للسمنة	محاضرة بمدرسة 33/محاضرة لموظفي الجمعية	251
	3	يوم الصحة العالمي-عن الاكتئاب	استبانة عن طريق جوجل	911
	4	اليوم العالمي للقرنية	عرض باوربوينت وفحص شامل للعيون للموظفين والمستفيدين بمكة	245
	5	يوم الضغط العالمي	أبراج البيت-دار الخلود	332
	6	اليوم العالمي لغسل اليدين	روضة الحسون بجدة	150
	7	اليوم العالمي للسكر	محاضرة وركن توعوي بجامعة جدة/دار الخلود/مدرسة الأمير سعود الفيصل	199
	8	اليوم العالمي للقلب	الإعلام الجديد - الأوت لوك - رسائل الجوال	220
	9	أسبوع المرور الخليجي	معرض كلية الدفاع الجوي بجدة	17
			فيلم توعوي عن المرور على قناة اليوتيوب	7,000
	01	اليوم العالمي للصحة النفسية	الموظفون/ رسائل جوال لعملاء البرامج الصحية ووسائل التواصل الاجتماعي	5,220

التوعية عبر برامج التلفزيون ووسائل التواصل الاجتماعي

في العـام 2017م شـاركت الجمعيـة بقنـاة المجـد التلفزيونيـة عـبر برنامـج (الشاشـة لـك) حيـث قامـت بإعـداد مـواد توعويـة صحيـة تتيـح للمشـاهدين المشـاركة في مسـابقة لإعـداد مقاطـع فيديـو تحاكـي محتـوى تلـك المـواد ومـن ثـم يتـم ترشـيح أفضـل ثـلاث مقاطـع فيديـو لنيـل الجوائـز عليهـا بتمويـل مـن الجمعيـة، حيـث قامـت الجمعيـة بعدهـا بنشـر تلـك المقاطـع عـبر وسـائل التواصـل الاجتماعـي.

التوعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي

بلـغ إجمـالي عـدد المنشـورات عـبر سـائل التواصـل الاجتماعـي للعـام 2017م (475 منشـوراً)، كمـا بلـغ إجمـالي عـدد مـرات المشـاهدة للمنشـورات (12,658) مشـاهدة.

توضيـح لأعـداد الأنشـطة أو مرات المشـاهدة للتوعية عـبر برامـج التلفزيـون ووسـائل التواصـل الاجتماعي

البرنامج		النشاط / المشاهدة	العدد
التوعية عبر برامج التلفزيون ووسائل التواصل الاجتماعي	تويتر	عدد مرات الظهور	826,357
		عدد التغريدات	156
		عدد المشاهدات	2,612
	فيسبوك	عدد مرات الوصول	52,834
		عدد المنشورات	156
		عدد المشاهدات	719
	انستغرام	عدد مرات الظهور	43,065
		عدد التغريدات المنشورة	151
		عدد المشاهدات	699
	يوتيوب	عدد المشاهدات	8,628
		عدد المقاطع	12

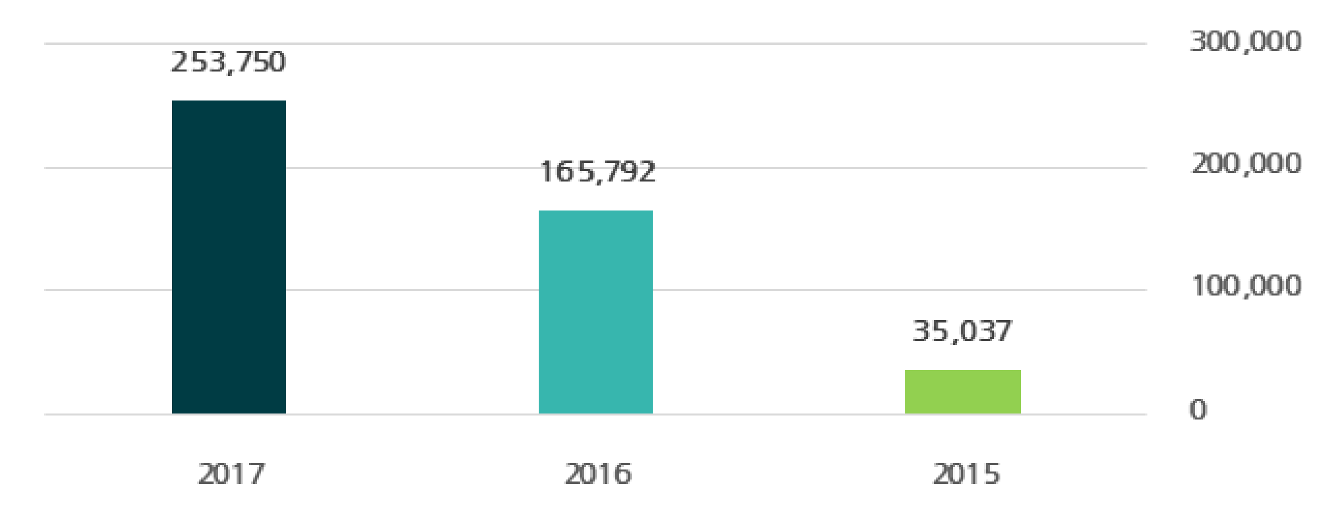
برامج التدريب الصحي

كما قدمت الجمعية عدة برامج في مجال التوعية بالسلامة الصحية، قام خلالها مدربون مسجلون بتدريب المستهدفين، وكان من أهمها تدريب على الإنعاش القلبي الرئوي لبعض موظفي الجمعية، وتدريب آخر لطلاب المدارس على الإسعافات الأولية، كما تم تدريب طلاب الكلية التقنية بجدة على قياس العلامات الحيوية وبلغ عدد المستفيدين منها (426) مستفيداً.

	م	اسم الحملة /النشاط	عدد المستفيدين
التوعية بالسلامة الصحية	1	التدريب على الإنعاش القلبي الرئوي	18
	2	التدريب على الإسعافات الأولية	378
	3	التدريب على قياس العلامات الحيوية	30

الإنفاق على برامج وأنشطة تعزيز الصحة والوقاية

بلغ إجمالي الإنفاق المباشر على برامج وأنشطة تعزيز الصحة والوقاية 253,750 (ر.س) في العام 2017م بزيادة مقدارها (53٪) نتيجة إصدار عدد (3) أفلام ومقاطع توعوية صحية.



مشاركة الإدارة النسائية في أنشطة تعزيز الصحة والوقاية

كما بذل قسم التوعية الصحية بالإدارة النسائية تحت شعار (درهم وقاية خير من قنطار علاج) جهوداً كبيرةً في تعزيز الصحة والوقاية خلال العام 2017م فقد تم تنفيذ (115) نشاط توعوي في مجال تعزيز الصحة والوقاية لأفراد المجتمع من السيدات وطالبات المدارس واللاتي بلغ عددهن (13,014) مستفيدة وبمشاركة فاعلة من الطبيبات المتطوعات مع الجمعية، حيث تم تنفيذ مجموعة من البرامج والحملات والمحاضرات التوعوية كان من أبرزها:

م	البرنامج	الجهة	عدد المستفيدين
1	الحملة الخليجية للتوعية بالسرطان	الياسمين مول	600
2	يوم الطفل الخليجي	الضمان الاجتماعي	400
3	لقاء صحتك في رمضان	الإدارة النسائية	56
4	محاضرة صحتك في الحج	حملة حجاج المملكة الأردنية الهاشمية	91
5	محاضرة عن طرق الوقاية من العدوى	رئاسة شؤون الحرمين بمكة المكرمة	100
6	محاضرات عن الأمراض المزمنة لمستفيدي البرامج الصحية	الإدارة النسائية	94
7	محاضرة عن الأمراض المزمنة بلغة الإشارة	نادي الصم والبكم	45
8	التوعية عن الأمراض المزمنة	ملتقى المدينة الشبابية	500
9	برنامج 365 يوم صحة (موظفات الإدارة النسائية)	الإدارة النسائية	27
10	محاضرة عن أضرار التدخين والتدخين السلبي	المدرسة المتوسطة الـ 31	545
11	التوعية بالأمراض المزمنة والطريقة الصحيحة لاستخدام الدواء	رباط بن محفوظ	80
12	محاضرة عن الإسعافات الأولية	مركز صفية بنت حي	125

برنامج القوافل الطبية

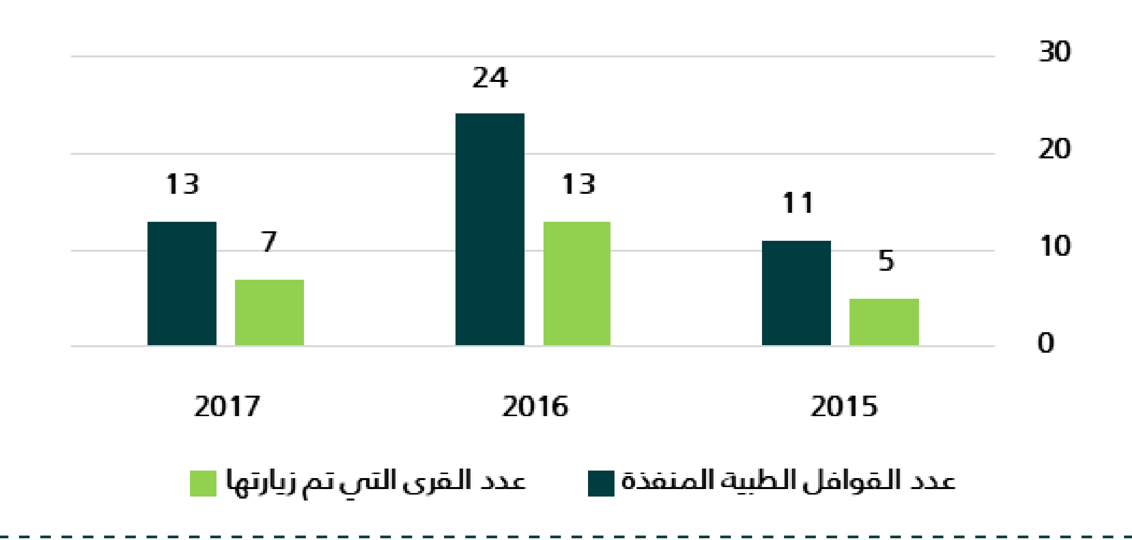
تقدم الجمعية خدماتها الصحية التطوعية الخيرية لذوي الاحتياج في القرى النائية انطلاقاً من رسالتها التي تنص على تقديم خدمات نوعية وفقاً لأولوية الاحتياج، وأهدافها الاستراتيجية في تعزيز الصحة والوقاية، والرعاية الصحية للمستهدفين.

برنامج القوافل الطبية هو البرنامج الذي يركز على ذوي الاحتياج في القرى النائية في منطقة مكة المكرمة، ممن لا يستطيعون الحصول أو الوصول للخدمة الطبية التخصصية. حيث تقوم زمزم بتقديم خدمة الكشف الطبي وصرف الأدوية اللازمة بالمجان مع تحويل الحالات التي تحتاج إلى علاج متخصص إلى شركائنا من مزودي الخدمة.

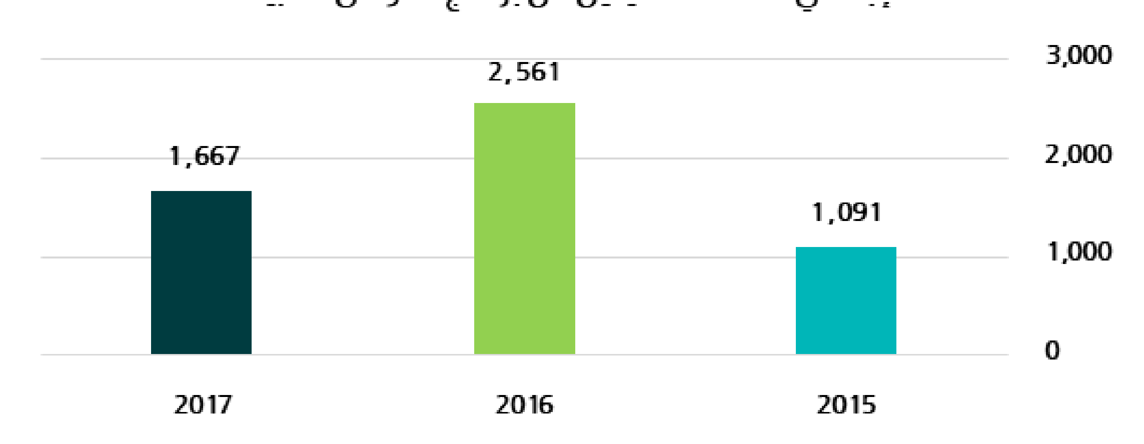
كان أداءنا في برنامج القوافل الطبية للعام 2017م على النحو التالي:

م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	عدد القوافل الطبية المنفذة (من إجمالي القوافل المستهدفة)	13	15	87٪
2	عدد القرى التي تم تنفيذ قوافل طبية بها	7	5	140٪
3	عدد القرى الجديدة التي تم إقامة قوافل طبية فيها لأول مرة	4	4	100٪
4	إجمالي عدد الأشخاص الذين تم فحصهم من قبل القوافل الطبية	1,667	2,250	74٪
5	إجمالي عدد الأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة والذين تم تقديم الخدمات الدورية لهم حسب التوصيات الطبية	656	-	-
6	عدد مرضى المنازل الذين تمت زيارتهم بواسطة أطباء القافلة	0	-	-
7	عدد الحالات التي تم تحويلها لتلقي الرعاية الصحية الثانوية	191	150	127٪
8	عدد الحالات التي تلقت الرعاية الصحية الموصى بها	90	75	120٪

في العام 2017م سيّرت زمزم (13) قافلة طبية عملت على تقديم الرعاية الصحية لـ (1,667) حالة مستفيدة في (7) قرى من قرى منطقة مكة المكرمة، شملت وادي ستارة، وادي قديد، قرى بني سعد، مركز أم الدوم، ثلاثاء بني عيسى، بني يزيد، وقرية رهاط.



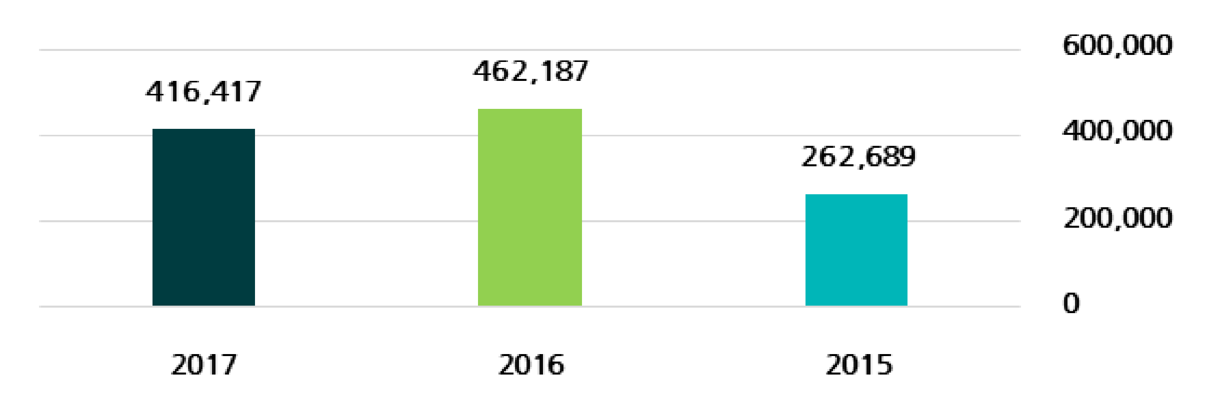
إجمالي عدد المستفيدين من برنامج القوافل الطبية



ويرجع سبب الانخفاض إلى التوجه نحو تجويد الخدمات المقدمة للمرضى المحتاجين بالقرى وذلك من خلال التركيز على المناطق ذات الأولوية في الاحتياج بتقديم الخدمات الصحية التخصصية الممكنة بتلك المناطق، كما يرجع لتغيير الهدف من إقامة القوافل الطبية من متابعة الأمراض المزمنة إلى قوافل تخصصية حسب احتياج كل قرية.

كما بلغ إجمالي الإنفاق على هذا البرنامج 416,417(ر.س) في العام المالي 2017م بانخفاض مقداره 9.9٪ عن العام 2016م.

إجمالي الإنفاق على برامج القوافل الطبية (ر.س)



برنامج الجولات الطبية

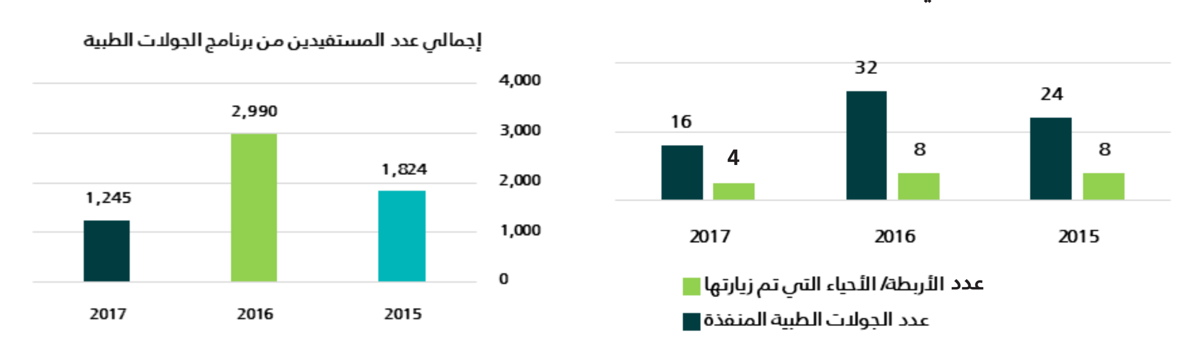
تقدم الجمعية خدماتها الصحية التطوعية الخيرية لذوي الاحتياج في الأحياء السكنية انطلاقاً من رسالتها التي تنص على تقديم خدمات نوعية وفقاً لأولوية الاحتياج، وأهدافها الاستراتيجية في تعزيز الصحة والوقاية، والرعاية الصحية للمستهدفين.

يركز برنامج الجولات الطبية على ذوي الاحتياج في الأربطة والأحياء الفقيرة داخل المدن الرئيسة لمنطقة مكة المكرمة حيث تقوم الجمعية بتقديم خدمة الكشف الطبي وصرف الأدوية اللازمة بالمجان.

كان أداءنا في برنامج الجولات الطبية للعام 2017م على النحو التالي:

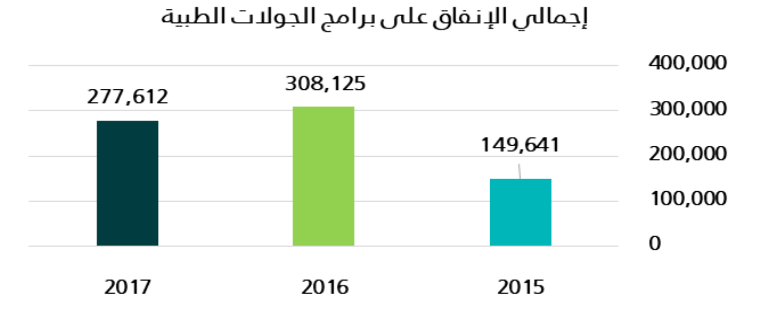
م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	عدد الجولات الطبية التي تم إقامتها	16	16	100٪
2	عدد الأحياء الجديدة التي تم إقامة جولات طبية فيها لأول مرة	3	4	75٪
3	إجمالي عدد الأشخاص الذين تم فحصهم من قبل الجولات الطبية	1,245	1,600	78٪
4	إجمالي عدد الأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة والذين تم تقديم الخدمات الدورية لهم حسب التوصيات الطبية	914	-	-

في العام 2017م سيّرت جمعية زمزم (16) جولة طبية عملت على تقديم الرعاية الصحية لـ (1,245) حالة مستفيدة في (4) من أحياء المدن الرئيسية في منطقة مكة المكرمة.



ويرجع سبب هذا الانخفاض في عدد الجولات وعدد المستفيدين إلى التركيز على الأحياء ذات الأولوية في الاحتياج بتقديم الخدمات الصحية من الكشف الطبي وصرف الأدوية، واستهداف الجهات المعنية بذوي الاحتياج مثل دور العجزة والأربطة.

كما بلغ إجمالي الإنفاق في العام المالي 2017م على هذا البرنامج **277,612** (ر.س) بانخفاض مقداره **9.9٪** عن العام 2016م.



مشروع رؤية

يعتبر «مشروع رؤية» مشروع نوعي تتكاثف فيه جهود الجمعية مع القطاع الخاص والقطاع الحكومي بهدف تقديم خدمة صحية متخصصة في مجال العيون لفئة من أفراد المجتمع وهم أطفال المرحلة الابتدائية في المدارس العامة.

ويهدف مشروع رؤية إلى قياس حدة الإبصار لطلاب المدارس من خلال تنفيذ مسح ميداني شامل لجميع طلبة المدارس الابتدائية المستهدفة، ومن ثم تقديم المساعدة الطبية المناسبة للطلبة ذوي الاحتياج مثل النظارات الطبية والعلاج الطبي المتخصص.

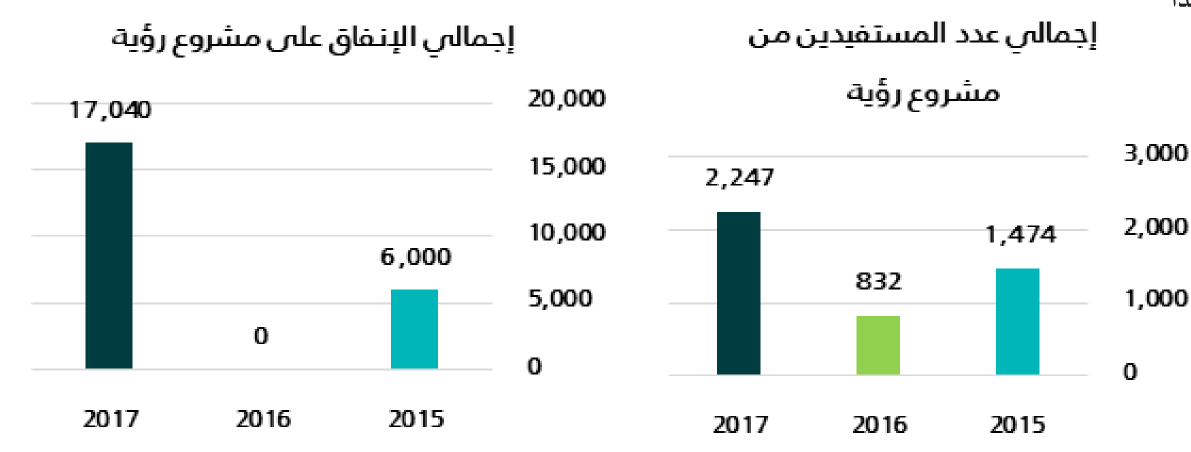
كان أداءنا في مشروع رؤية للعام 2017م على النحو التالي:

م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	عدد المدارس التي تم تغطيتها من إجمالي المدارس المستهدفة	18	12	150٪
2	عدد المعلمين الجدد الذين تلقوا التدريب على فحص قوة الإبصار	41	-	-
3	عدد الطلاب المستفيدين من المسح الأولي (بواسطة المرشدين الصحيين الذين تم تدريبهم)	2,247	2,000	112٪
4	عدد الطلاب الذين تم فحص قوة الإبصار لديهم (بواسطة الطبيب)	245	200	123٪
5	عدد الطلاب الذين تم فحصهم وثبت احتياجهم للنظارة	163	-	-
6	عدد الطلاب الذين استلموا نظارات طبية	120	-	-
7	عدد الطلاب الذين يحتاجون علاج للعيون غير النظارات	39	-	-
8	عدد الطلاب الذين تلقوا العلاج عن طريق الجمعية	0	-	-

في العام 2017م بلغ إجمالي عدد الطلبة المستفيدين من المشروع (2,247) طالباً من طلبة المدارس الابتدائية بمدارس محافظة القنفذة، خلال الحملة التي نفذت في العام الدراسي 1437/ 1438هـ.

ويعود هذا الارتفاع في عدد المستفيدين في مشروع رؤية إلى توجه الجمعية للتركيز على البرامج النوعية ذات الأثر، حيث تم زيادة عدد المدارس المستهدفة والتوسع في المشروع من خلال المتطوعين والشراكة مع الجهات ذات المسؤولية الاجتماعية والجهات الحكومية مثل (إمارة منطقة مكة المكرمة ممثلة في سعادة محافظ القنفذة-إدارة التربية والتعليم بمحافظة القنفذة - مركز الخبراء لطب العيون).

كما بلغ إجمالي الإنفاق في العام المالي 2017م على هذا المشروع 17,040 (ر.س) يمثل إجمالي القيمة المالية للنظارات الطبية التي تم صرفها لعدد (120) مستفيداً



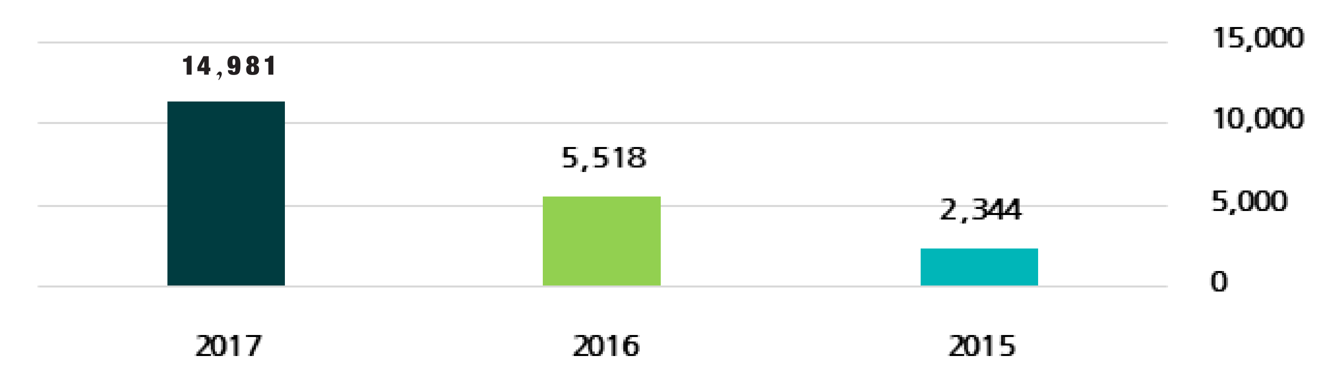
عيادات جمعية زمزم الموسمية في موسمي رمضان والحج

تعمل الجمعية منذ نشأتها على تقديم خدماتها الصحية لكافة الشرائح المستهدفة، ومن أهم تلك الشرائح المستهدفة خدمة ضيوف الرحمن، فقد قامت الجمعية، وبالتنسيق مع الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين، ووزارة العمل والتنمية الاجتماعية ممثلة في مركز التنمية الاجتماعية بمكة المكرمة، ووزارة الصحة، وبدعم الجهات المانحة، وبعد موافقة معالي الرئيس العام لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بتشغيل عيادتين طبيتين في ساحات الحرم المكي خلال شهر رمضان المبارك وخلال موسم الحج 1438هـ لتقديم الرعاية الصحية لزوار البيت الحرام والمعتمرين.

كما قامت الجمعية بإقامة (4) عيادات طبية بمقر إقامة حجاج ما وراء النهر، في مبنيين منفصلين، عيادة للرجال وأخرى للنساء في كل مبنى، وزودت العيادات بكل ما يلزمها من تجهيزات طبية وأجهزة ومستلزمات وأدوية لتكون قادرة لتقديم الرعاية الصحية للحالات المزمنة والحادة وقام فريق طبي مرافق للبعثة بتقديم الخدمة الطبية للحجاج على مدار اليوم والليلة، بإشراف من الجمعية، وبالتعاون مع اللجنة التنسيقية لحجاج ما وراء النهر.

وقد تم استحداث عيادتي الجمعية بساحات الحرم خلال شهر رمضان 2017م تأكيدا لنجاح الجمعية في تقديم الخدمة الصحية للحجاج والمعتمرين خلال مواسم الحج السابقة.

في العام 2017م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من عيادات جمعية زمزم الموسمية في رمضان والحج، (14,981) حالة مستفيدة، منها (8,241) لعيادة حجاج ما وراء النهر و(3,540) لعيادة ساحات الحرم المكي الشريف خلال شهر رمضان المبارك و(3,200) لعيادة ساحات الحرم المكي الشريف خلال موسم الحج، ويرجع سبب زيادة اعداد المستفيدين إلى استحداث عيادتين بموسم العمرة بشهر رمضان المبارك لتقديم الخدمات الطبية للمعتمرين والزوار.



برنامج العلاج الخيري

هـذا البرنامـج معـني بتقديـم خدمـات الرعايـة الصحيـة الثانويـة لـذوي الاحتيـاج الصـحي في منطقـة مكـة المكرمـة. حيـث يتـم دعمهـم عـن طريـق المسـاهمة في تكاليـف الخدمـات الطبيـة المطلوبـة، بتسـليم خطابـات اعتمـاد ماليـة لشـركائنا مـن مـزودي الخدمـة الطبيـة بقيمـة المسـاهمة، والـتي تلـتزم الجمعيـة بدفعهـا بعـد التأكـد مـن تقديـم الخدمـة.

كمـا تقـدم الجمعيـة للمسـتفيدين -إضافـة إلى المسـاهمة الماليـة - الخصـم الخـيري الـذي تحصـل عليـه مـن شـركائها مـن مـزودي الخدمـات الطبيـة. كمـا يحصـل المسـتفيد علـى خطـاب تزكيـة مـن الجمعيـة لتقديمـه للجهـات الخيريـة الأخـرى المتعاونـة.

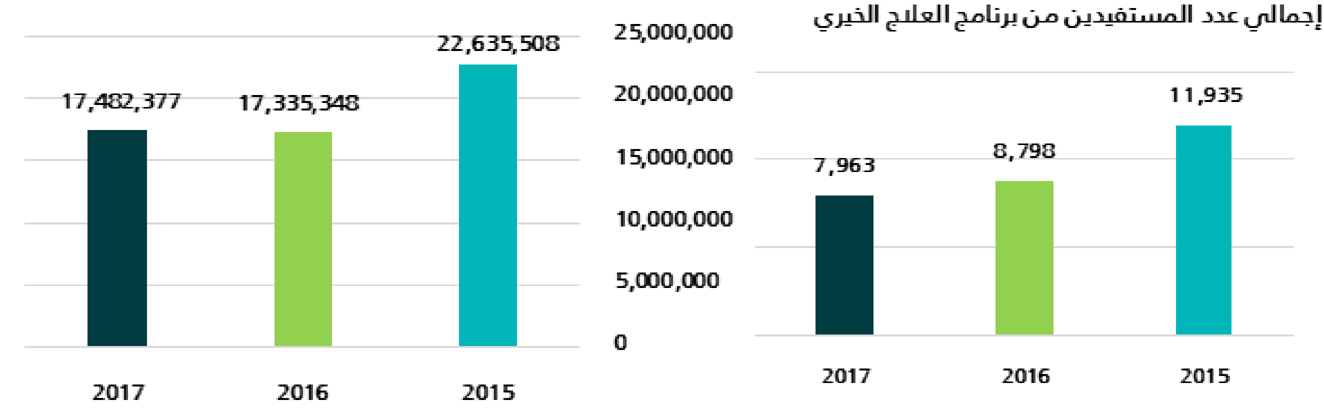
كان أداءنا في برنامج العلاج الخيري للعام 2017م على النحو التالي:

م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	إجمالي عدد الحالات المستفيدة (طلبات العلاج الخيري)	7,963	9,279	86٪
2	عدد الحالات المستفيدة - ذكور	4,010	-	-
3	عدد الحالات المستفيدة - إناث	3,953	-	-
4	إجمالي عدد الحالات التي تلقت خطاب المساعدة ولم تتلق الخدمة الصحية الموصى بها (غير النشطة)	1,425	-	-
5	عدد الحالات التي تم الاعتذار لها بعد قبول الطلب (نظراً لعدم توفر شروط الحصول على الخدمة)	484	-	-

مـع نهايـة العـام 2017م بلـغ العـدد الكلـي للمسـتفيدين مـن برنامـج العـلاج الخـيري 7,963 حالـة مسـتفيدة بانخفـاض مقـداره 9.5٪ عـن العـام 2016م.

وبلغ إجمالي الإنفاق الفعلي على البرنامج 17,482,377 (ر.س) في العام المالي 2017م بزيادة مقدارها 0.8٪ عن العام 2016م.





ويعود الانخفاض في أعداد المستفيدين إلى ما أفضت إليه دراسات ومراجعات اللجنة العليا للبرامج الصحية من إعادة تحديد أولويات الاحتياج وبالتالي قل عدد المستفيدين وزادت التكلفة ومن ذلك:

1 إيقاف دعم المساهمة في بعض الخدمات العلاجية ومنها (الفحوصات التشخيصية) حيث تشكل تلك الخدمات العلاجية زيادة في عدد المستفيدين مع انخفاض حصة المساهمة في الحالة الواحدة منها بنسبة كبيرة مقارنة بالخدمات الأخرى وهذا أحد أسباب انخفاض أعداد المستفيدين.

2 إيقاف قبول بعض الحالات المرضية من الجالية البرماوية في مكة المكرمة وهي من أكبر الجاليات في المنطقة، نظراً لانتهاء فترة تصحيح أوضاعهم النظامية داخل المملكة بعد أن كانت لهم وثائق رسمية خاصة من أجل تسيير معاملاتهم داخل المملكة.

3 وجود طلبات مغلقة* بلغت (1,725) طلب وكانت جاهزة للتسليم، إلا أن العملاء لم يستفيدوا من الخدمة بشكل كامل لأسباب كثيرة أهمها الحصول على دعم من جهات خيرية أخرى.

4 وجود طلبات مرفوضة** (معتذر منها) بلغت (484) طلباً لعدم توفر شروط الحصول على الخدمة.

تعريفات

*الطلبات المغلقة: هي الحالات التي تم فتح طلب علاج لها وأخذت في تسلسل مراحل طلب العلاج وتم إلغاؤها (إغلاقها) لعدم حاجة المستفيد إلى الخدمة.

**الطلبات المرفوضة (المعتذر منها): هي الطلبات التي تم فتح طلب لها وأخذت في تسلسل مراحل طلب العلاج الأولية وتم الاعتذار لها لعدم استحقاقها حسب لائحة العلاج الخيري.



برنامج الأمومة والطفولة

هـذا البرنامـج يهتـم برعايـة الأمهـات الحوامـل ومتابعتهـن أثنـاء الحمـل حـتى الـولادة الطبيعيـة أو القيصريـة بهـدف الوصـول إلى أم ومولـود سـليمين. كمـا يعـنى برعايـة الأطفـال حديـثي الـولادة بمـا في ذلـك تقديـم الرعايـة الخاصـة للمحتاجـين منهـم، كالحاجـة إلى الحضانـات، وتكمـن أهميـة هـذا البرنامـج في كـون الأمهـات في سـن الإنجـاب والأطفـال يمثلـن حـوالي ثلـثي المجتمـع.

حرصنـا في البرنامـج أن نضـع معايـير لقبـول الحـالات تشـجع علـى المتابعـة أثنـاء الحمـل لكـن مـازال الأمـر يحتـاج إلى مزيـد مـن العنايـة ولذلـك عملـت الجمعيـة علـى تقديـم هـذه الخدمـة مـن خـلال الشـراكة مـع مجمـع كفـاءات الطـبي العـام لمسـتفيدي هـذا البرنامـج في مكـة المكرمـة، إضافـة إلى المتابعـة الميدانيـة للخدمـة المقدمـة للمـرضى مـن خـلال الإدارة الطبيـة بالجمعيـة.

كان أداءنا في برنامج الأمومة والطفولة للعام 2017م على النحو التالي:

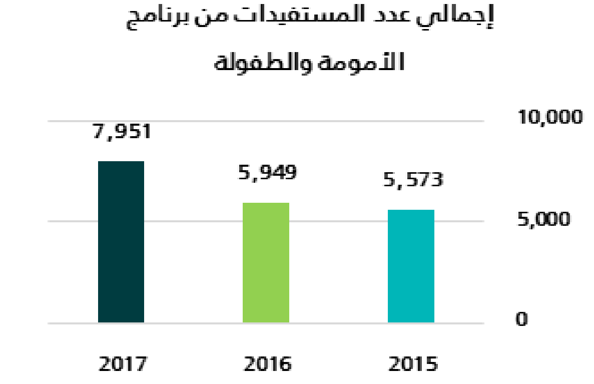
م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	عـدد حـالات الـولادة الطبيعية	3,662	3,313	110٪
2	عـدد حـالات الـولادة القيصرية	2,853	1,753	162٪
3	عـدد النسـاء الحوامـل اللاتي اسـتفدن من خدمات ما قبل الولادة	1,436	1,685	85٪
4	إجمـالي عـدد النسـاء الحوامل اللاتي اسـتفدن من خدمات البرنامج	7,951	5,066	128٪
5	نسـبة النسـاء الحوامـل اللاتي اسـتفدن من خدمات مـا قبل الولادة من مجمل النسـاء اللاتي اسـتفدن من خدمات الولادة	22٪	-	-
6	عـدد الأطفـال حديـثي الـولادة الذين اسـتفادوا من خدمـة الحضانات	154	127	121٪

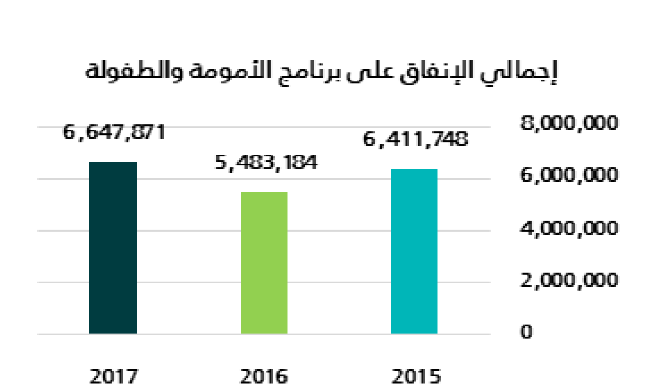
مـع نهايـة العـام 2017م بلـغ العـدد الكلـي للمسـتفيدات مـن برنامـج الأمومـة والطفولـة (7,951) حالـة مسـتفيدة بزيـادة مقدارهـا 34٪ عـن العـام 2016م.

في حين بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج 6,647,871(ر.س) في العام المالي 2017م بزيادة مقدارها 21٪ عن العام 2016م،

ويعود سبب هذا الارتفاع في الإنفاق وكذلك في عدد المستفيدات إلى:

- ازدياد إقبال المستفيدات على البرنامج وهذا يحدث بشكل سنوي منذ نشأة الجمعية.
- ارتفاع عدد الحضانات للمواليد حديثي الولادة في العام 2017م إلى (154) حالة مقارنة ب(36) حالة في عام 2016م.





برنامج الصيدلية الخيرية

هذا البرنامج يهدف إلى توفير الدواء للمرضى المحتاجين الذين لا يتمكنون من تأمينه لأنفسهم وذويهم، حيث يتم توفير الأدوية من الصيدلية من خلال شركائنا من موردي الأدوية والصيدليات، حيث تحصل الجمعية على نسبة خصم خيري على الأدوية المقدمة لمستفيديها تصل إلى (20٪).

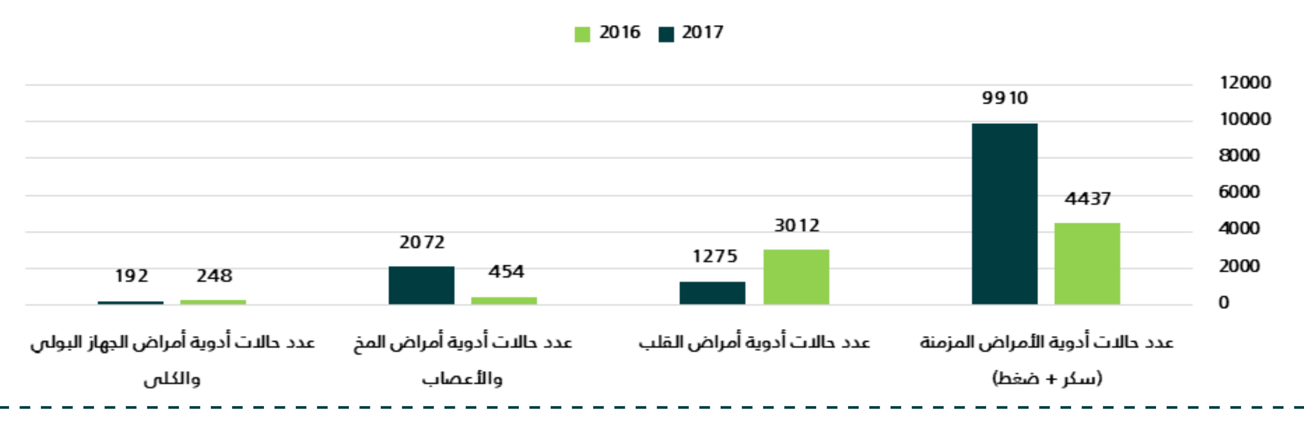
كان أداءنا في برنامج الصيدلية الخيرية للعام 2017م على النحو التالي:

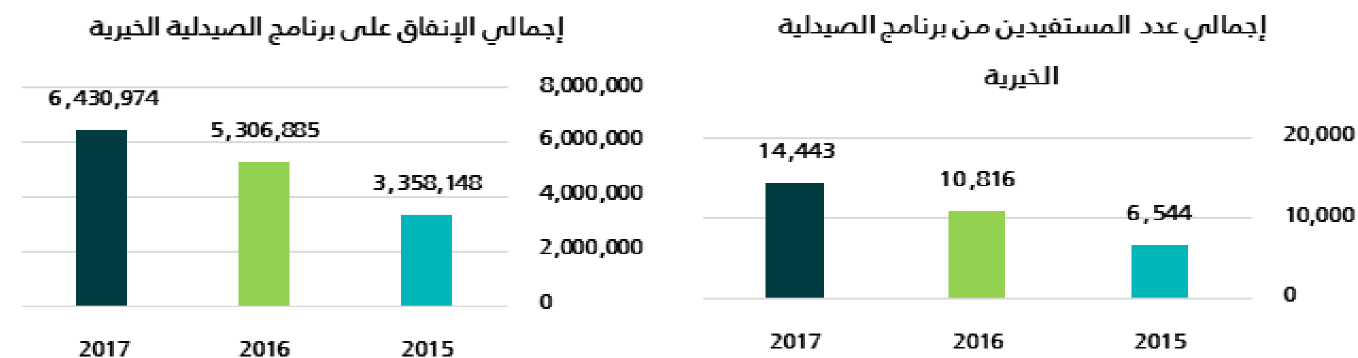
م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	إجمالي عدد الحالات المستفيدة من الصيدلية الخيرية	14,443	10,056	144٪
2	إجمالي عدد حالات المتابعة التي تمت لمرضى الأمراض المزمنة	43	100	43٪

مع نهاية العام 2017م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج الصيدلية الخيرية (14,443) حالة مستفيدة بزيادة مقدارها 33.5٪ عن العام 2016م. في حين بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج 6,430,974 (ر.س) في العام المالي 2017م بزيادة مقدارها 21٪ عن العام 2016م.

وتعود هذه الزيادة الكبيرة في الإنفاق على البرنامج وفي عدد المستفيدين من البرنامج إلى:

- زيادة الإقبال الكبير على طلب الأدوية من الجمعية.
- تعديل لائحة البرامج الصحية فيما يخص نوعية الأدوية التي يتم صرفها وفق القائمة المعتمدة.
- قلة وجود جهات خيرية متخصصة تدعم الأدوية بشكل شهري ومستمر على مدار السنة.





برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية

هذا البرنامج معني بتقديم الأجهزة والمستلزمات الطبية للمرضى المحتاجين، سواءً كانت من الأجهزة التي يتم توفيرها لذوي الاحتياجات الخاصة مثل السماعات الطبية والكراسي الكهربائية المتحركة، أو المستهلكات التي يتم تقديمها للمرضى المقعدين، أو الأجهزة التي يحتاجها ذوو الأمراض المزمنة من خلال التعاقد مع موردي الأجهزة الطبية. كما يقوم البرنامج باستقبال تبرعات الأجهزة والمستلزمات الطبية وإيصالها لمستحقيها.

كان أداءنا في برنامج الأجهزة الطبية والمستلزمات للعام 2017م على النحو التالي:

م	مؤشرات الأداء	الأداء السنوي	الهدف السنوي	القرب من الهدف
1	عدد المستفيدين من الأجهزة والمستلزمات الطبية المشتراة	1,760	1,587	111%
2	عدد المستفيدين من الأجهزة والمستلزمات الطبية المتبرع بها	267	-	-

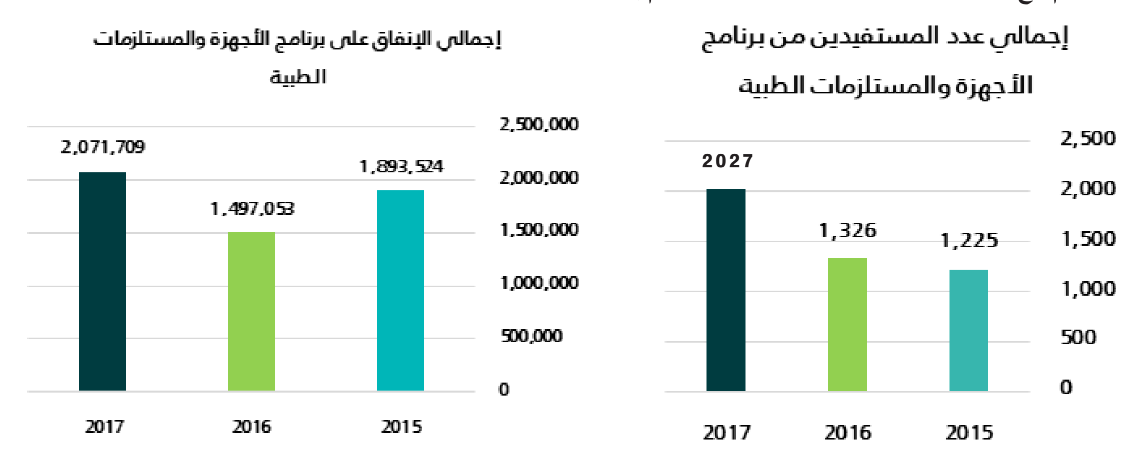
في العام 2017م بلغ العدد الكلي للمستفيدين من برنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية (2,027) حالة مستفيدة بزيادة مقدارها 53.5% عن العام 2016م.

في حين بلغ إجمالي الإنفاق على البرنامج 2,071,709 (ر.س) في العام المالي 2017م بزيادة مقدارها 38% عن العام 2016م،

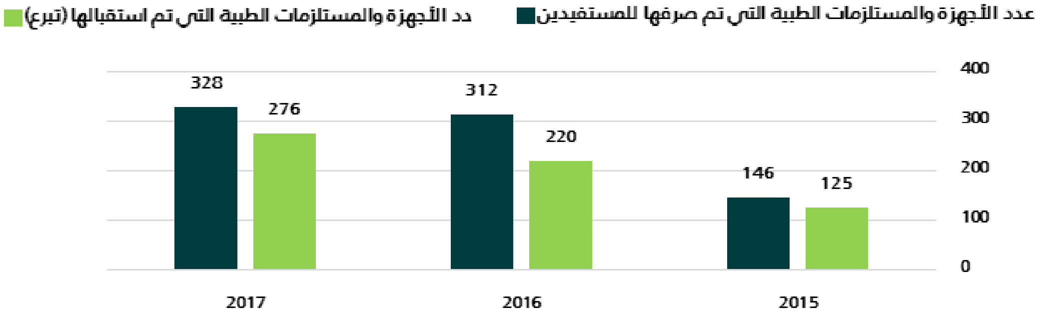
وتعود هذه الزيادة في الإنفاق على البرنامج وفي عدد المستفيدين من البرنامج إلى:

كثرة إقبال المستفيدين على البرنامج لقلة وجود جهات متخصصة لتوفير المستلزمات الطبية وخاصة الأجهزة الطبية.

توقيع مذكرات تفاهم مع عدد من شركائنا لتحويل مستفيديهم إلى الجمعية لصرف المستلزمات الطبية اللازمة.



فيما يتعلق بالأجهزة والمستلزمات الطبية المتبرع بها للجمعية من أفراد المجتمع فالرسم البياني التالي يوضح عدد الأجهزة والمستلزمات الطبية التي تم استقبالها والتي تم صرفها لذوي الاحتياج الصحي من مستفيدي الجمعية.



تقرير تحليلي عن الأمراض وعدد المستفيدين من البرامج العلاجية
(العلاج الخيري، الأمومة والطفولة، الصيدلية الخيرية، المستلزمات الطبية) للعام ٢٠١٧م

المرض	2017	2016
أمراض العظام	1119	1758
أمراض القلب والأوعية	1598	983
أمراض العيون	3099	2413
أمراض الجهاز الهضمي	1479	1057
أمراض الأورام	240	746
أمراض الكلى والمسالك	1284	1384
أمراض المخ والأعصاب	183	433
أمراض الأنف والأذن والحنجرة	478	508
أمراض الصدرية والتنفسية	258	162
أمراض السمنة	69	22
أمراض الدم	151	154
أمراض وجراحات الفم والفكين والأسنان	32	53
أمراض النساء	326	226
الأمراض المزمنة	10564	6326
أمراض أخرى	220	56

توضيح :

بالمقارنة للرسم البياني أعلاه مع الرسم البياني السابق لتقرير الاستدامة 2016م نجد أن هناك تعديل طفيف لبعض مسميات الأمراض على النحو التالي:

تم تعديل كامل لمسمى « أمراض الغدد الصماء والسكري » إلى « الأمراض المزمنة » حيث كان المسمى السابق في تقرير 2016م كان يغطي أمراض السكري فقط ولكن بالتسمية الحديثة في تقرير هذا العام 2017م فهو يشمل أمراض ارتفاع ضغط الدم؛ وذلك للارتباط الكبير لدى المرضى المصابين بأحد هذين المرضين - مرض السكري ومرض ارتفاع ضغط الدم -.

في عام 2016م كان مسمى « أمراض وجراحات النساء والولادة » تشمل رعاية النساء الحوامل وغير الحوامل، ولكن في العام 2017م تم الفصل بينهما لتكون خدمات النساء الحوامل والأطفال حديثي الولادة تحت مسمى « برنامج الأمومة والطفولة »، بينما أمراض النساء غير الحوامل أصبحت تحت مسمى « أمراض النساء».

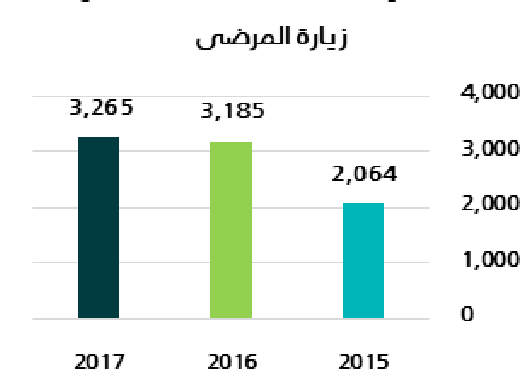
برنامج زيارة المرضى

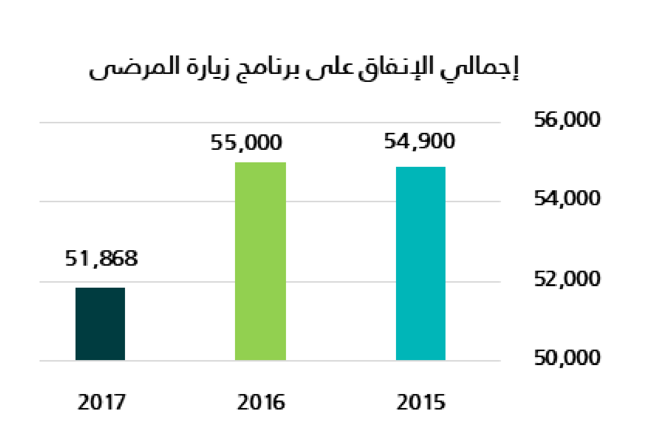


زيـارة المريـض مـن الآداب الـتي رغبنـا فيهـا الإسـلام وقـد وردت أحاديـث كثيـرة في فضلهـا ويـرى كثيـر مـن العلمـاء بوجوبهـا لمـا لذلـك مـن أثـر ومواسـاة للمريـض ممـا يسـاعد على تقبلـه للعـلاج وسـرعة تماثلـه للشـفاء بإذن الله تعـالى، ومـن منطلـق أهـداف جمعيـة زمـزم في ممارسـة الهـدي النبـوي في حـال المـرض كان هـذا البرنامـج الـذي يعنى بزيـارة المـرضى المنومين في المستشـفيات وبـث روح الأمـل في نفوسـهم وإدخـال السـرور عليهـم، إسـهاماً مـن زمـزم في تخفيـف آلامهـم. كمـا تقـوم زمـزم بتقديـم هدايـا عينيـة لهـم متضمنـة مـواد توعويـة صحيـة لتثقيفهـم بالهـدي النبـوي في التعامـل مـع المـرض.

مـع نهايـة العـام 2017م بلـغ العـدد الكلـي للمسـتفيدين مـن برنامـج زيـارة المـرضى (3,265) حالـة مسـتفيدة، منهـم (450) سـيدة و(200) طفـل منـوم في المستشـفيات.

وبلـغ إجمـالي الإنفـاق علـى البرنامـج 51,868(ر. س)، ويمثـل الإنفـاق علـى هـذا البرنامـج قيمـة الهدايـا الـتي يتـم توزيعهـا علـى المـرضى عنـد زيارتهـم في المستشـفيات.





قصة نجاح

مركز عيادة أسناني

قام مركز عيادة أسناني وهو أحد المراكز المتخصصة بعلاج أمراض اللثة والأسنان بمبادرة تطوعية منهم، حيث كانت هذه المبادرة تقوم على علاج المرضى الذين يتم إرسالهم عن طريق الجمعية بالمجان، وقد بدأ المركز في استقبال الحالات المرضية بتقديم خدمات محدودة في علاجات الأسنان الأساسية (خلع، علاج عصب، تنظيف، حشوات) فقط، ولكن نوعية الحالات التي وصلتهم والأوضاع الاجتماعية للحالات شجعتهم بفتح المجال لتقديم خدمات تخصصية إضافية ، مما كان له الأثر الكبير على المرضى، حيث أثنى جميع المستفيدين على الخدمات المقدمة لهم والتعامل الراقي الذي يجدونه من قبل الأطباء المعالجين دون تمييز عن بقية المرضى، وكانت مبادرة متميزة قدرتها وأشادت بها جمعية زمزم، وفيما يلي ملخص لمنجزات هذه المبادرة للعام 2017م.

الخدمات المقدمة	عدد المستفيدين	عدد الخدمات المقدمة	التكلفة الإجمالية للخدمات المقدمة حسب تسعيرة المركز
كشف طبي أو مراجعة، حشو، علاج عصب، تركيب تيجان، علاج جذور، خلع جذور، خلع، تنظيف، تلميع، فلورايد، تركيبات ثابتة، أطقم علوية وسفلية متحركة، تقويم أسنان، خلع جراحي، بترلب الأسنان	464	2,605	947,190 (ر.س)

قصة نجاح

الشراكة مع شركة النهدي الطبية – أدوية برنامج الجولات الطبية

من خلال شراكة استراتيجية نفذتها الجمعية مع مجموعة صيدليات النهدي، كانت إحدى مبادرات هذه الشراكة دعم برنامج الجولات الطبية بتوفير الأدوية العلاجية للمرضى المستفيدين من البرنامج. حيث تولت صيدليات النهدي توفير سيارة مجهزة ومزودة بالأدوية المعتمدة من الجمعية مع فريق عمل مكون من خمسة صيادلة يقومون بصرف الأدوية وفقاً لوصفة الطبيب المشارك في الجولة، مع وجود برنامج تقني بقارئ لسعر علبة الدواء، وذلك لضبط عملية صرف الأدوية واستخراج التقارير الخاصة بصرف الأدوية وتكلفتها المالية، مما كان له الأثر الكبير على الخدمة المقدمة للمستفيدين.



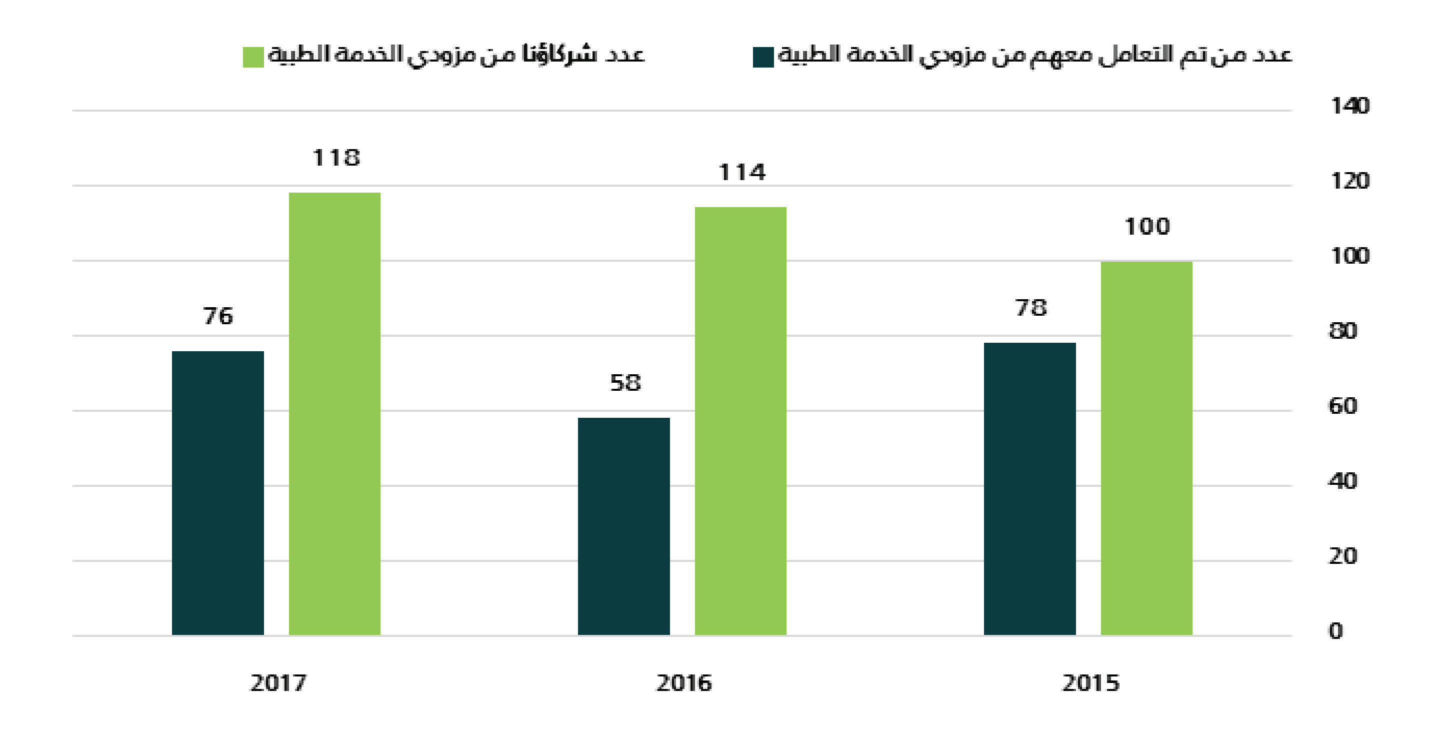
شراكاتنا الاستراتيجية

قامت الجمعية في العام 1437هـ بتأسيس إدارة للشراكات الاستراتيجية تحقيقاً للهدف الاستراتيجي الجديد (بناء منظومة من الشراكات الاستراتيجية التكاملية المستدامة)، حيث تعمل إدارة الشراكات على تحديد وتصنيف الشركاء الرئيسين بما يخدم سياسات واستراتيجيات الجمعية والشركاء. كما تعمل الجمعية على تطوير الشراكة وتوسيع دائرة العمل وشفافيته، مما يؤدي إلى زيادة قيمة الشراكة أولاً إلى جانب قوة التعاون المشترك وثانياً في تجويد وتفعيل البرامج والمشاريع الصحية للجمعية وثالثاً في تنمية الموارد المالية المستدامة ورابعاً في الحصول على تخفيضات خيرية على أجور الخدمات الطبية المقدمة للمستفيدين.

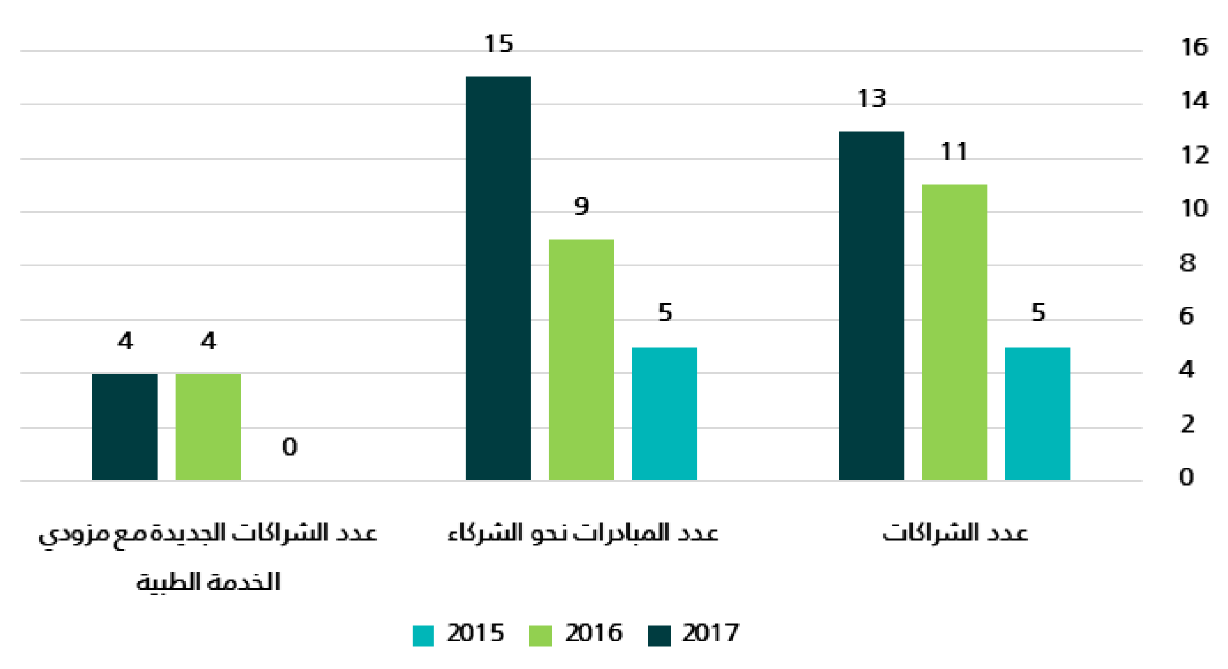
كذلك تعمل الجمعية على إتاحة المشاركة في المعلومات مع الشركاء من خلال عرض التجارب الناجحة وتوفير المعلومات الهامة التي تعمل على اختصار الوقت والجهد والخروج بأفكار إبداعية جديدة تخدم المصالح المشتركة.

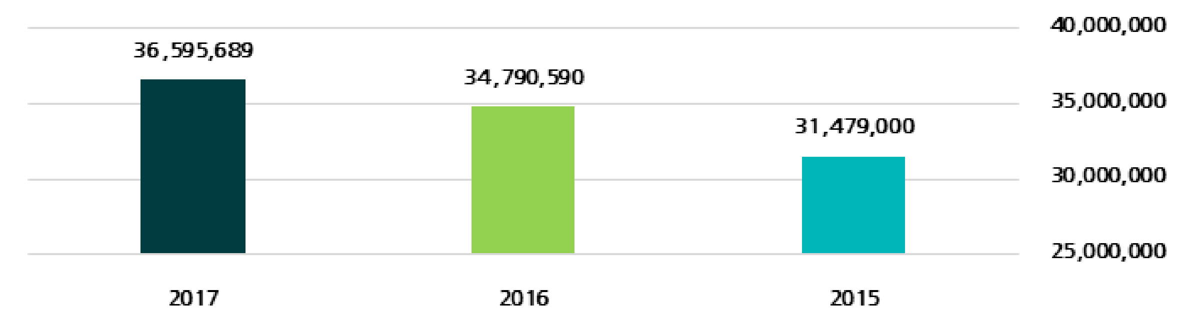
في العام 2017م بالإضافة على توقيع شراكات عديدة ومتنوعة تخدم أهداف الجمعية الاستراتيجية (مشار عليها في صفحة 25)، وقعت إدارة الشراكات (4) شراكات جديدة مع مزودي الخدمة الطبية وهم:

1. مجمع كفاءات الطبي - مكة المكرمة.
2. صيدلية سقيا زمزم (مكة المكرمة / جدة).
3. مستشفى الشفا - مكة المكرمة.
4. المركز الوطني للسمعيات - محافظة القنفذة.



بلغت التخفيضات الخيرية التي حصلت عليها الجمعية من خلال الشراكة مع مزودي الخدمات الصحية أكثر من (36) مليون ريال للعام المالي 2017م بزيادة 5٪ عن العام 2015م.







شراكاتنا

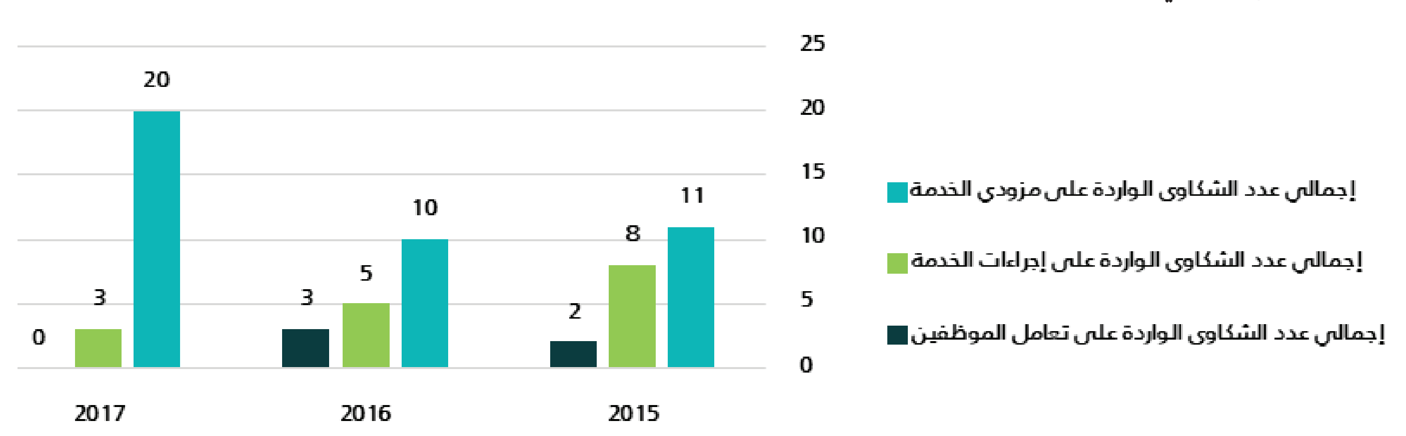
م	الشراكة	تصنيف الجهة	نتيجة الشراكة
1	الشؤون الصحية بمنطقة مكة المكرمة	حكومي	العمل مع سبعة مراكز صحية طرفية لعلاج مرضى القرى
			برنامج وزني مثالي (توعية) المجتمع
2	مجمع كفاءات الطبي	خاص	متابعة وعلاج مستفيدي الجمعية
3	صيدلية سقيا زمزم	خاص	صرف الأدوية لمستفيدي الجمعية
4	مركز السقاف الطبي	خاص	التخفيض الخيري الاستثنائي لمرضى العيون
5	المركز الوطني للسمعيات - القنفذة	خاص	تقديم التخفيض الخيري لعلاج المرضى
6	مستشفى الشفا - مكة المكرمة	خاص	تقديم التخفيض الخيري لعلاج المرضى
7	شركة النهدي الطبية	خاصة	مبادرة باقي الصرف (لعلاج مرضى الأمراض المزمنة)
			مبادرة الصيدلية الخيرية (التخفيض الخيري وتوعية المرضى)
			مبادرة صرف الأدوية لمستفيدي برنامج القوافل والجولات الطبية
8	شركة روابي المجد (إعلامية)	خاص	تعزيز صحة الفرد والمجتمع من خلال برنامج (الشاشة لك)
9	مؤسسة الأميرة الجوهرة الخيرية	مانحة	دعم علاج مرضى العيون - كامل التغطية
10	شركة الشيخ يوسف عبد اللطيف جميل	خاصة	دعم علاج المرضى
11	شركة فاروق ومأمون تمر وشركائهما	خاصة	دعم علاج المرضى
12	مؤسسة سليمان صالح العليان الخيرية	مانحة	دعم علاج مرضى العظام
13	أوقاف صالح الراجحي	مانحة	دعم علاج مرضى العيون
14	مؤسسة أبو غزالة الخيرية	مانحة	دعم علاج مرضى السرطان
			دعم علاج المرضى
15	جمعية البر-القنفذة	خيرية	تعزيز صحة الفرد والمجتمع من خلال برنامج حلي أحلى
16	جامعة البترول والمعادن	علمية	تأهيل مدير إدارة التطوع في الجمعية وبناء لوائح وأنظمة محكمة دولياً

الجودة في خدمة مستفيدينا

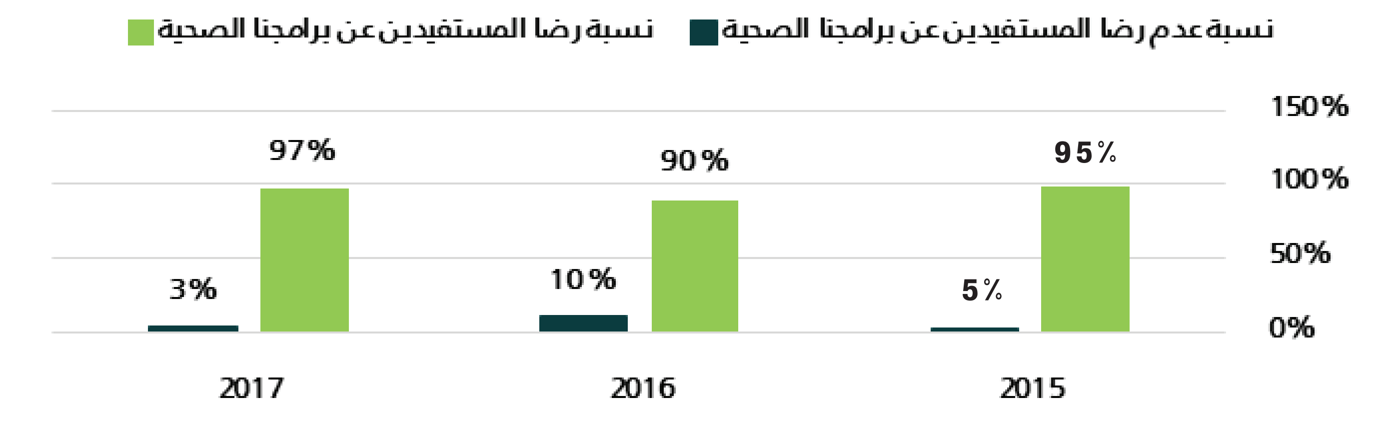
من خلال تطبيقنا لنظام إدارة الجودة (أيزو 9001) ونظام إدارة الشكاوى ورضا العملاء (الأيزو 10002) نحن ملتزمون أمام جميع الأطراف المعنية بالجودة في تقديم خدماتنا للمستفيدين، وكسب رضاهم والاستماع لأي شكوى تتعلق بالتعامل مع الحالات المرضية أو إجراءات تقديم الخدمة أو التي تتعلق بمزودي الخدمات، والعمل على التحقق من تلك الشكاوى والتعامل معها لضمان خدمة أفضل للمستفيد ين .

نستقبل شكاوى مستفيدينا من خلال القنوات المتاحة للجمعية مثل: صناديق الشكاوى في صالات تقديم الخدمة، والاتصال على هواتف الجمعية الرئيسية والشكاوى المقدمة بشكل شخصي ومباشر للعاملين في الجمعية، وكذلك الشكاوى عبر حسابات المواقع الإلكترونية.

في العام 2017م تم استقبال (23) شكوى، وتم العمل على تتبع تلك الشكاوى الواردة بشكل كامل وذلك من خلال تطبيق عملية إدارة الشكاوى. وكانت القضايا التالية هي أكثر القضايا ذكراً في الشكاوى التي تم تسجيلها والتي تصدرتها الشكاوى على مزودي الخدمة الطبية حيث بلغت (20) شكوى.



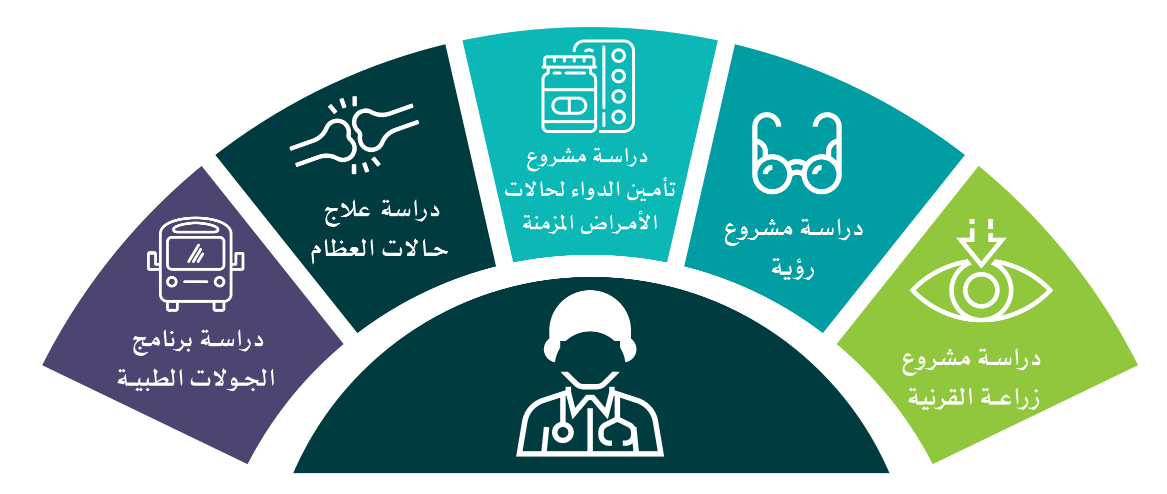
كما قمنا بتقصي آراء مستفيدينا عن خدماتنا الصحية لعام 2017م حيث بلغت نسبة المشاركين 11٪ من إجمالي عدد المستفيدين من برامجنا الصحية (برنامج الأمومة والطفولة، برنامج العلاج الخيري، برنامج الصيدلية الخيرية، وبرنامج الأجهزة والمستلزمات الطبية) والبالغ عددهم 26,889 حالة مستفيدة. وحيث أننا انتهجنا استراتيجية النظر إلى نصف الكأس الفارغة فإن الرسم البياني التالي يظهر نسبة الرضا وعدم الرضا عن خدماتنا المقدمة لهم.



102-31
413-1

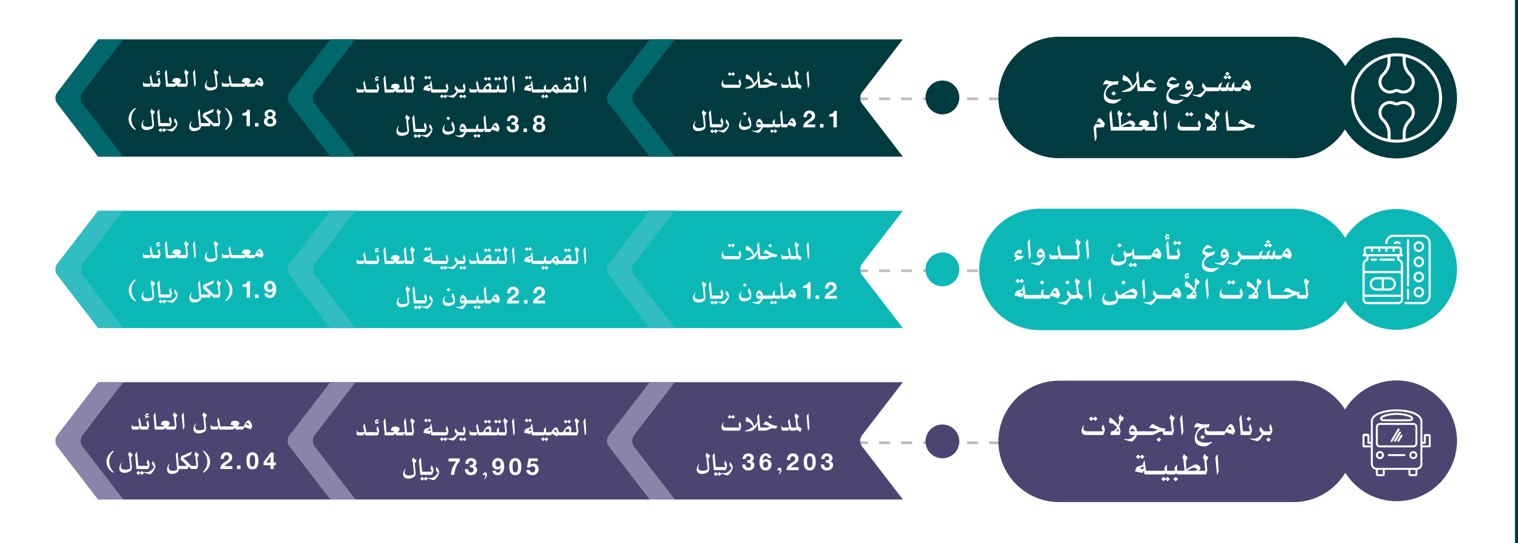
الأثر الاجتماعي لبرامجنا ومشاريعنا

من خلال تبني وتطبيق دراسات قياس الأثر الاجتماعي لبرامجنا ومشاريعنا على المستفيدين، تم بحمد الله تعالى حتى الآن تنفيذ 5 دراسات لقياس العائد على الاستثمار الاجتماعي شملت الدراسات التالية:



وفي تنفيذنا لدراسات قياس الأثر الاجتماعي استخدمنا المنهجية العالمية " منهجية قياس العائد الاجتماعي على الاستثمار (SROI)"، حيث تم تنفيذ الدراسات بناءً على التدريب والتأهيل لفريق العمل الداخلي في الجمعية والتمارين العملية، إضافة إلى التطبيق العملي ومن ثم التعلّم والتحسين المستمر، حيث طورنا أهم أداة لدراسة العائد الاجتماعي على الاستثمار" خارطة الأثر". كما قمنا هذا العام 2017م بإصدار التقرير الثاني لقياس الأثر الاجتماعي، حيث أننا نهدف من إعداد وإصدار تقارير قياس الأثر الاجتماعي التواصل مع جميع أصحاب المصلحة وتعريفهم بالأثر الناتج عما تم استثماره في برامجنا ومشاريعنا.

في الدراسات المنفذة في العام 2017م أسفرت الدراسات عن قيمة تقديرية للعائد الاجتماعي على الاستثمار على النحو التالي:



المشروع	المدخلات	القيمة التقديرية للعائد	معدل العائد
مشروع علاج حالات العظام	2.1 مليون ريال	3.8 مليون ريال	1.8 (لكل ريال)
مشروع تأمين الدواء لحالات الأمراض المزمنة	1.2 مليون ريال	2.2 مليون ريال	1.9 (لكل ريال)
برنامج الجولات الطبية	36,203 ريال	73,905 ريال	2.04 (لكل ريال)

تقاريرنا لقياس
الأثر الاجتماعي بين يديكم

يرجى زيارة الرابط التالي

Zmzm.org/istdama



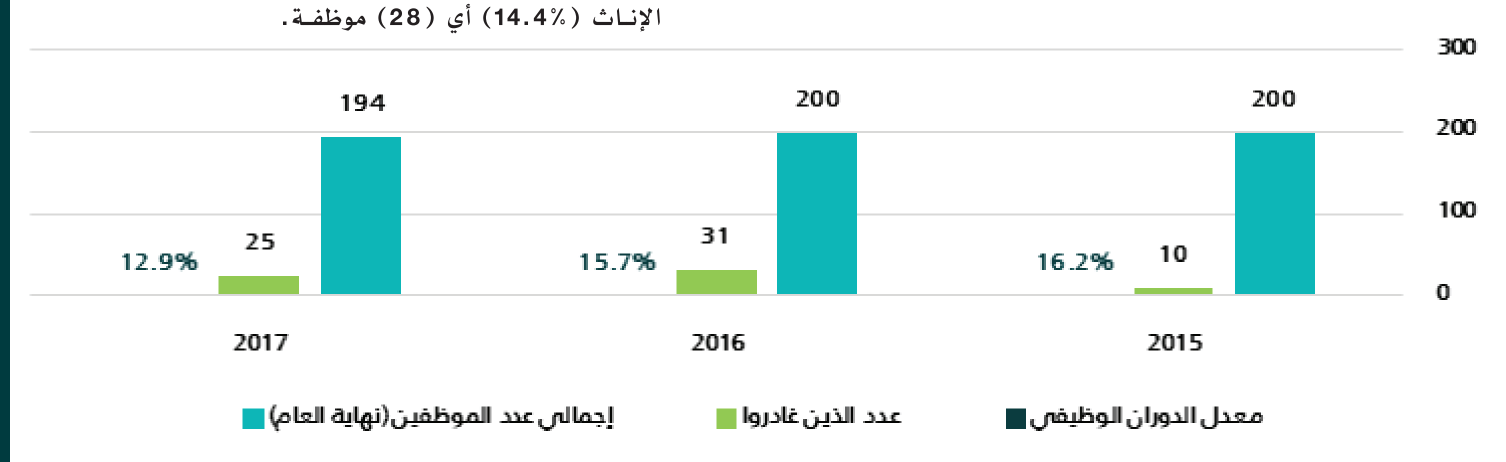
رأس المال البشري

102-8
401-1
405-1

الاستثمار في رأس المال البشري

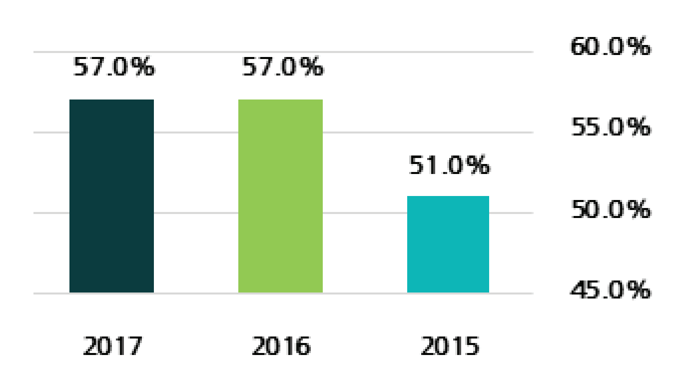
مواردنا البشرية ركيزة أساسية في مسيرة النجاح والتميز في الجمعية، حيث نسعى بشكل رئيسي إلى توفير قيمة دائمة في المجتمع وذلك خلال توفير الفرص والوظائف للمواهب والكفاءات المحلية.

بلغ عدد الموظفين في عام 2017م إلى (194) موظف/موظفة بانخفاض عدد(6) موظفين بنسبة (3٪) عن العام الماضي 2016م وقد كان ذلك نتيجة إلى التحديث على الهيكل التنظيمي للجمعية ودمج بعض الإدارات نتيجة للأوضاع الاقتصادية التي تمر بها المنطقة، وتركز الجمعية على استبقاء المواهب والمحافظة عليها من خلال تهيئة بيئة عمل مناسبة وهو الأمر الذي انعكس على انخفاض معدل الدوران في الجمعية إلى 12.9٪. يمثل نسبة الإناث (14.4٪) أي (28) موظفة.



توطين الوظائف

بلغت نسبة التوطين(السعودة) في الجمعية للعام 2017م (57٪) وهوما يمثل تحقيق النطاق البلاتيني وهو أعلى نطاق للسعودة في نظام نطاقات التابع لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية. كما يعكس استمرار تركيز الجمعية على الاستثمار في الكفاءات المحلية وتطويرها، حيث قامت الجمعية في العام 2017م بتوظيف (16) من الشباب السعودي الطموح. كما تبذل الجمعية قصارى جهدها ممثلة في إدارة الموارد البشرية في العمل على توطين الوظائف في الجمعية، حيث تمثلت جهودها في هذا المجال

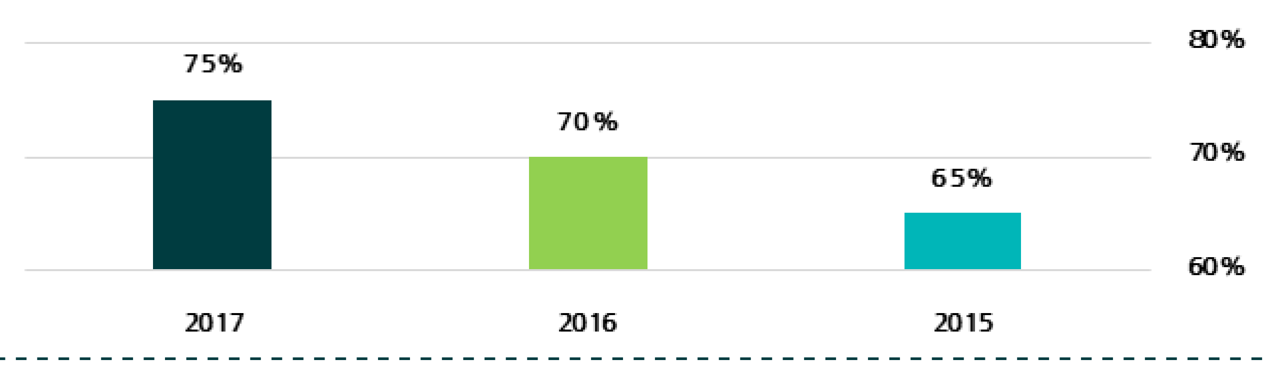


علـى الأمـور التاليـة:

- قصر الغالبيـة مـن وظائف الجمعيـة على الكفاءات المحلية.
- التوسع في اسـتخدام قنـوات الإعـلام المختلفة لاسـتقطاب الكفـاءات المحليـة.
- المشـاركة في ملتقيات التوظيـف المختصـة بتوظيـف الكفـاءات المحليـة.

كـما قامـت الجمعيـة بتنفيـذ اسـتطلاع لتقـصي رأي العاملـين عـن العـام 2017م، حيـث حقـق معـدل الرضـا العـام (75٪) بزيـادة (5٪) عـن معـدل الرضـا عـن العـام 2016م.

نسبة الرضا الوظيفي



وكان المعـدل النسـبي للرضـا عـن محـاور الاسـتطلاع للعـام 2017م كالتالي:

المعدل النسبي لرضا العاملين في الجمعية في جميع المحاور

المحور	النسبة
المشاركة والارتباط	80.0%
الكفاءة وإدارة الأداء	80.0%
القيادة والإدارة	76.7%
التواصل الفعال	76.7%
ظروف العمل	73.3%
التحفيز والتمكين	70.0%
التدريب والتطوير المهني	70.0%
معدل الرضا العام في جميع المحاور	75.0%

التأهيل والتدريب

لأن نجاح موظفينا يمثل المحور الرئيسي لنجاح جمعيتنا فقد واصلت الجمعية اهتمامها بالاستثمار في رأس المال البشري حيث ركزت في العام 2017م على إعداد وتأهيل الصف الثاني من القيادات وذلك عبر إلحاق (22) موظف وموظفة لبرنامج تدريبي مطول يمتد لفترة ستة أشهر ويركز على السلوكيات القيادية وفقاً لمنهجية THE LEADERSHIP CHALANGE العالمية حيث يتكون هذا البرنامج من المراحل التالية:

1. إجراء أربعة مقاييس:

(1) مقياس السمات الشخصية (ديسك)
(2) مقياس الميول المهنية (هولاند)
(3) مقياس الأنماط القيادية
(4) مقياس الممارسات القيادية LPI.

2. عقد الجلسات الاستشارية الفردية بالاستفادة من نتائج جميع المقاييس التي تمت لكل موظف.
3. برنامجين تدريبيين أحدهما يتعلق بالتحدي القيادي والآخر يتعلق برسم الاستراتيجية الشخصية.
4. خمسة لقاءات دورية تتعلق بالممارسات الخمس لمنهجية التحدي القيادي The Leadership Challenge.
5. المتابعة والإشراف على الممارسات التي تحتاج إلى تطوير لدى المرشحين.

ومن أبرز البرامج التدريبية التي تم تنفيذها في العام 2017م ما يلي:

م	اسم البرنامج
1	تحدي القيادة The Leadership Challenge
2	الإبداع في العمل الخيري
3	رحلة التميّز وقادة التميّز
4	برنامج " ربان "
5	رسم الاستراتيجية الشخصية
6	المهارات الاحترافية للبيع والخدمة
7	دورة الإنعاش القلبي
8	المراجعة الداخلية في الحماية القانونية للجمعيات
9	Microsoft Excel متقدم
10	برنامج جدارة (التأهيل التخصصي في القطاع الغير ربحي)
11	إدارة السمعة والصورة الذهنية للجهات الخيرية
12	إعداد المبادرات النوعية بمعايير عالمية
13	إدارة المخاطر
14	التخطيط الاستراتيجي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن

تدريب وتطوير العاملين	2017
عدد البرامج التدريبية	45
اجمالي ساعات التدريب	4,798
عدد ساعات التدريب للموظف الواحد	19.5

الاستثمار في العمل التطوعي

نحن نؤمن في جمعية زمزم بأهمية العمل التطوعي ونطمح بجعل العمل التطوعي ثقافة سائدة في المجتمع اقتداءً بنهج ديننا الحنيف، وانطلاقاً من هدفنا الاستراتيجي « استثمار العمل التطوعي » والذي يهدف إلى زيادة أثر برامجنا في المجتمع من خلال استثمار طاقات المتطوعين، ومساعدتنا في تنفيذ برامجنا وتقديم خدماتنا للمستفيدين، الأمر الذي يؤدي أيضاً إلى تقليل المصاريف الداخلية في الجمعية بالاستعاضة عن التوظيف بشكل دائم أو الدفع مقابل هذه الجهود في حال تم التعاقد مع موارد خارجية.

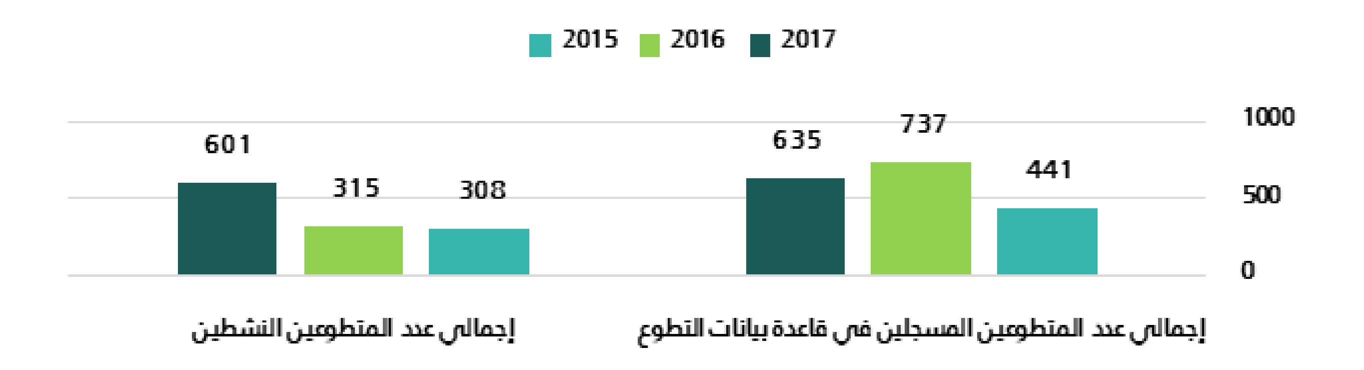
كما عملت الجمعية على إعداد منهجية واضحة لاستقطاب وتأهيل وتدريب وتحفيز ومكافأة المتطوعين، وسياسات وأنظمة واضحة ومناسبة للعمل التطوعي، كما توفر الجمعية الفرص التطوعية في المجال الصحي وتدعم مبادرات المتطوعين، إضافة على مساهمة الجمعية في نشر الوعي بأهمية العمل التطوعي.

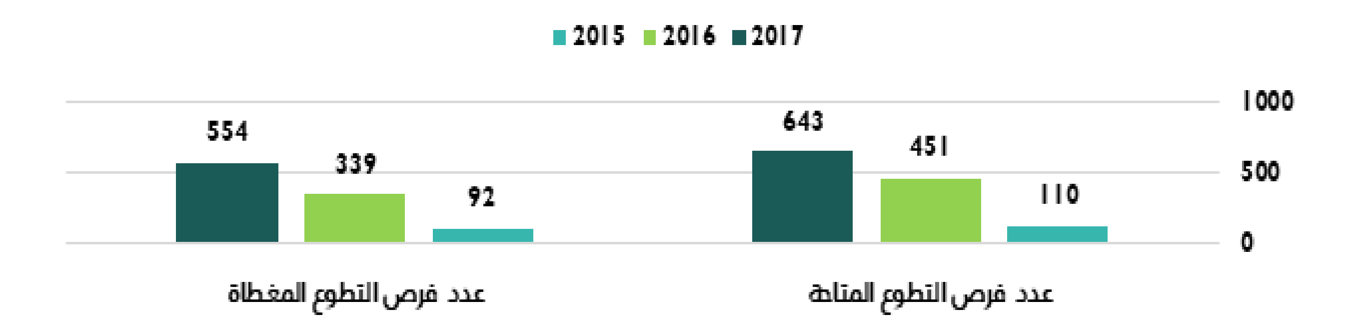
وقد تم التعاقد مع جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز بالجامعة لتطوير منظومة التطوع بالجمعية وذلك لتطبيق أفضل الممارسات العالمية لإدارة المتطوعين الأمر الذي تسعى فيه الجمعية للمساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030م من خلال تطوير أنظمة محكّمة وذات معايير عالمية معترف بها للتطوع ودعم للإشراك الكامل والمستدام للمتطوعين وتقديم نموذج يحتذى به ويستوعب كافة عمليات التطوع من خلال تطبيق أفضل الممارسات العالمية لإدارة المتطوعين.

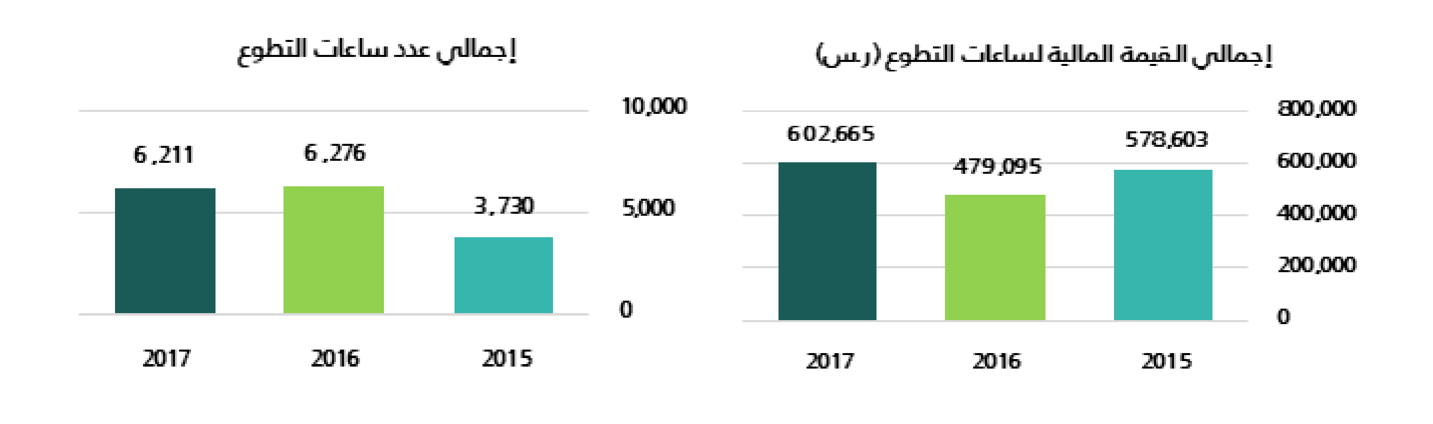
في العام 2017م بلغ العدد الكلي للمتطوعين المسجلين معنا (635) متطوعاً، وبلغ عدد المتطوعين النشطين (601) متطوعاً. وبلغت الساعات التطوعية الفعلية (6,211) ساعة تطوعية بانخفاض مقداره (1%) عن العام 2016م وقد شارك من طلاب برنامج التطوع الطلابي لتعزيز الصحة (60) طالباً في موسم حج 1438هـ بعدد ساعات (1344) ساعة تطوعية، كما أن لـ «مشروع رؤية » دور في تحقيق عدد ساعات أكبر من خلال مشاركة (42) متطوعاً بعدد ساعات (1218) ساعة تطوعية.

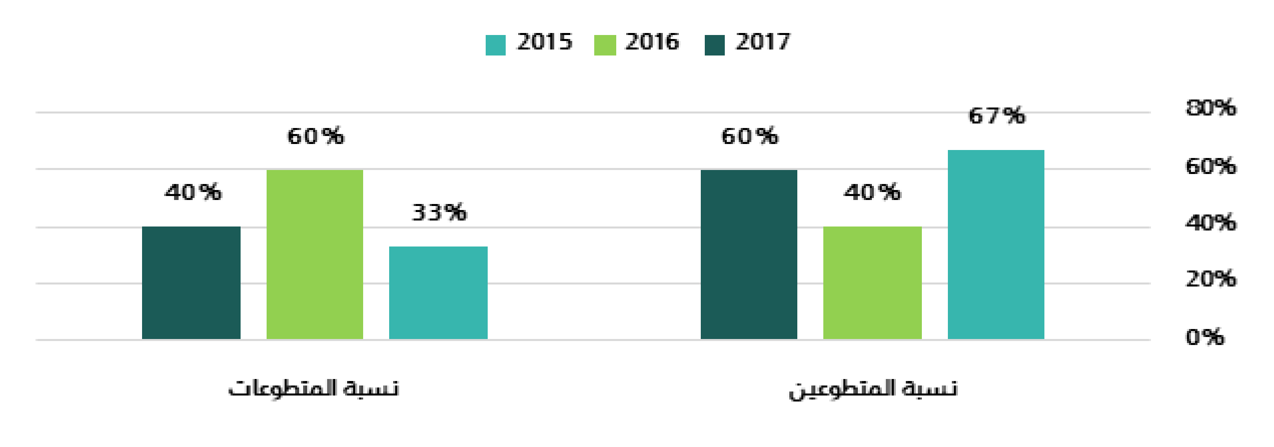
كان أداءنا في التطوع للعام 2017م على النحو التالي:

م	مؤشرات الأداء	2015	2016	2017
1	إجمالي عدد المتطوعين المسجلين في قاعدة بيانات التطوع	441	737	635
2	إجمالي عدد المتطوعين النشطين	308	315	601
3	نسبة عدد المتطوعين النشطين من عدد المتطوعين المسجلين	90%	43%	94%
4	عدد فرص التطوع المتاحة	110	451	643
5	عدد فرص التطوع المغطاة	92	339	554
6	نسبة فرص التطوع المغطاة من فرص التطوع المتاحة	72%	75%	86%
7	إجمالي عدد ساعات التطوع	3,730	6,276	6,211
8	إجمالي القيمة المالية لساعات التطوع (ر.س)	578,603	479,095	602,665


2015
2016
2017
1000
500
0
601
315
308
635
737
441
إجمالي عدد المتطوعين النشطين
إجمالي عدد المتطوعين المسجلين في قاعدة بيانات التطوع


2015
2016
2017
1000
500
0
554
339
92
643
451
110
عدد فرص التطوع المغطاة
عدد فرص التطوع المتاحة


إجمالي عدد ساعات التطوع
10,000
5,000
0
6,211
6,276
3,730
2017
2016
2015
إجمالي القيمة المالية لساعات التطوع (ر.س)
800,000
600,000
400,000
200,000
0
602,665
479,095
578,603
2017
2016
2015


2015
2016
2017
80%
60%
40%
20%
0%
40%
60%
33%
60%
40%
67%
نسبة المتطوعات
نسبة المتطوعين



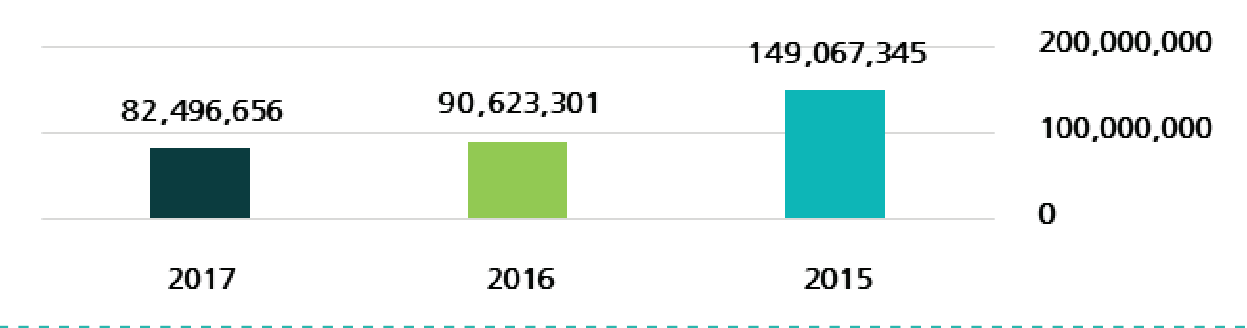


الاستدامة المالية

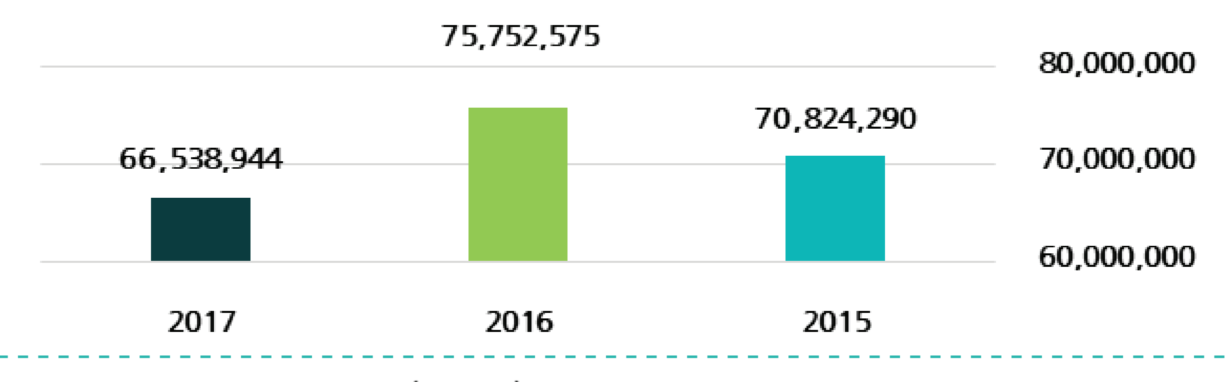
إيراداتنا المالية

تمثل الإيرادات المالية ركيزة أساسية في العمل على الاستمرار في تقديم خدماتنا للمستفيدين، إضافة إلى الاستمرار في سير العمل التشغيلي في الجمعية. تواجه الجمعية مثل بقية الجمعيات الخيرية تحديات الوضع الاقتصادي القائم وتراجع في التبرعات الواردة. في العام المالي **2017**م بلغت الإيرادات المالية **82.496.656** (ر.س)، بنسبة انخفاض **9**٪ عن العام **2016**م، نتيجة انخفاض التبرعات الواردة للجمعية والمبنية على الوضع الاقتصادي العام.

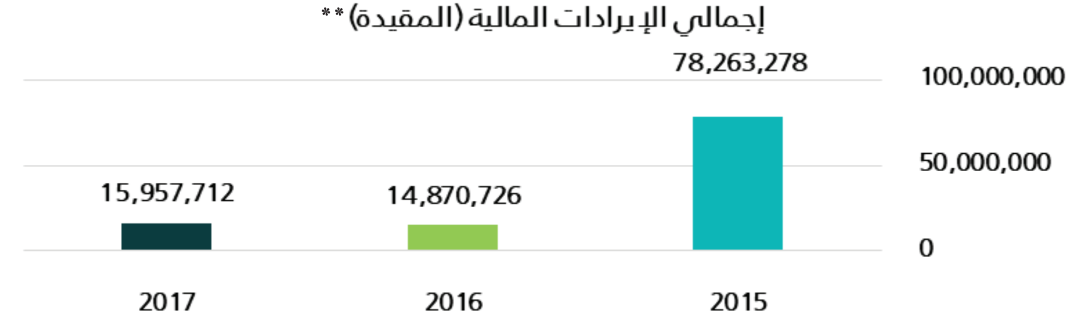
إجمالي الإيرادات المالية







إجمالي الإيرادات المالية (المقيدة) **



في العام **2015**م حصلت الجمعية على هبة وقفية عبارة عن أرض بمحافظة جدة تم تثمينها بمبلغ (**47.250.000**) ريال، مما أدى إلى الزيادة الملحوظة في الإيرادات المالية المقيدة.

* الإيرادات غير المقيدة (وهي المبالغ المالية الواردة من عدة مصادر والموجهة للصرف على البرامج والأنشطة الرئيسية والمساندة).

** الإيرادات المقيدة (وهي الإيرادات التي تبرع بها أصحابها للوقف سواءً كانت مبالغ مالية أو عقارات).

إدارة التكاليف وترشيد ورفع كفاءة الإنفاق

تعمل إدارة الجمعية ممثلة في قطاع المالية إلى رفع الكفاءة التشغيلية والمالية وفق مسار مخطط ضمن خطة تشغيلية وموازنة مالية معتمدة لتحقيق أعلى كفاءة إنفاق ممكنة، بمستهدف نسعى إليه بأن لا تتجاوز تكاليفنا الإدارية والعمومية ما نسبة (10٪)، الأمر الذي يضمن أعلى عائد لكل ريال تحصله الجمعية لتحقيق أهدافها.

كما نسعى لتحقيق ذلك من خلال شراكات فعالة مع الأطراف المعنية، إضافة إلى استثمار المتطوعين والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة. حيث نأمل بأن تنعكس آثارها على تخفيض نسبة الانفاق على المصاريف الإدارية والعمومية خلال تنفيذ الخطة الاستراتيجية الثالثة التي تنتهي في 2020م.

ومن أحد أبرز مبادراتنا لرفع كفاءة الانفاق شراكتنا مع مزودي الخدمات الطبية، حيث قدرت قيمة الامتيازات التي حصلنا عليها بأكثر من (36) مليون ريال بنسبة زيادة (5٪) عن العام 2016م. في حين بلغت تكاليف البرامج العلاجية الموجهة للمستفيد للعام المالي 2017م (38,489,037) ريال بنسبة زيادة (10٪) عن العام المالي 2016م. حيث بلغ العائد للمستفيد من كل ريال حصلناه من الإيرادات غير المقيدة (*) ريال وأربعة عشر هللة (1.4) كما هو موضح في التالي:

		2017
الموازنة المعتمدة للبرامج والأنشطة		52,415,642
تكاليف مفوترة	38,489,037	
خصومات خيرية	36,595,689	
الأثر المالي لتكاليف البرامج العلاجية		75,084,726
نسبة العائد للمستفيد لكل ريال		1.4

ومن ضمن مبادراتنا للاستدامة المالية توسعنا في الأصول الوقفية والاستثمارية، حيث بلغ الانفاق عليها (41,664,817) ريال خلال الأعوام 2015م / 2016م / 2017م، في عدة مشاريع هي:

(1) استكمال مجمع كفاءات الطبي بمكة المكرمة. (2) استكمال صيدليا سقيا زمزم بمكة المكرمة وجدة. (3) استكمال برج حي الشوقية بمكة المكرمة. (4) تأسيس برج حي أبحر بجدة. (5) تأسيس مبنى حي الأميرعبد المجيد بجدة).

وفي العام 2017 بلغ العائد على الاستثمار من كل ريال حصلناه من الإيرادات المقيدة (*) ستة وسبعون هللة (0.76) كما هو موضح في التالي:

		2017
مجموع الإيرادات المقيدة (الموجهة لاستثمار الأوقاف)		15,957,712
حركة الأصول الوقفية والاستثمارية		
مجمع كفاءات الطبي العام بمكة المكرمة	7,731,192	
برج حي الشوقية بمكة المكرمة	3,390,748	
برج حي أبحر بجدة	778,900	
مبنى حي الأمير عبد المجيد بجدة	181,090	
المبالغ الموجه للمشاريع الوقفية والاستثمارية		12,081,930
نسبة الاستثمار		76٪

وفي سعينا لتحقيق كفاءة الانفاق من خلال مبادراتنا الخاصة بتعزيز الإيرادات ومنها شراكاتنا الفعالة مع الأطراف المعنية حافظنا على المعدل الطبيعي لنسبة المصروفات العمومية والإدارية بما نسبة (18٪) من قيمة العائد المالي للعام 2017م. كما هو موضح في الجدول التالي:

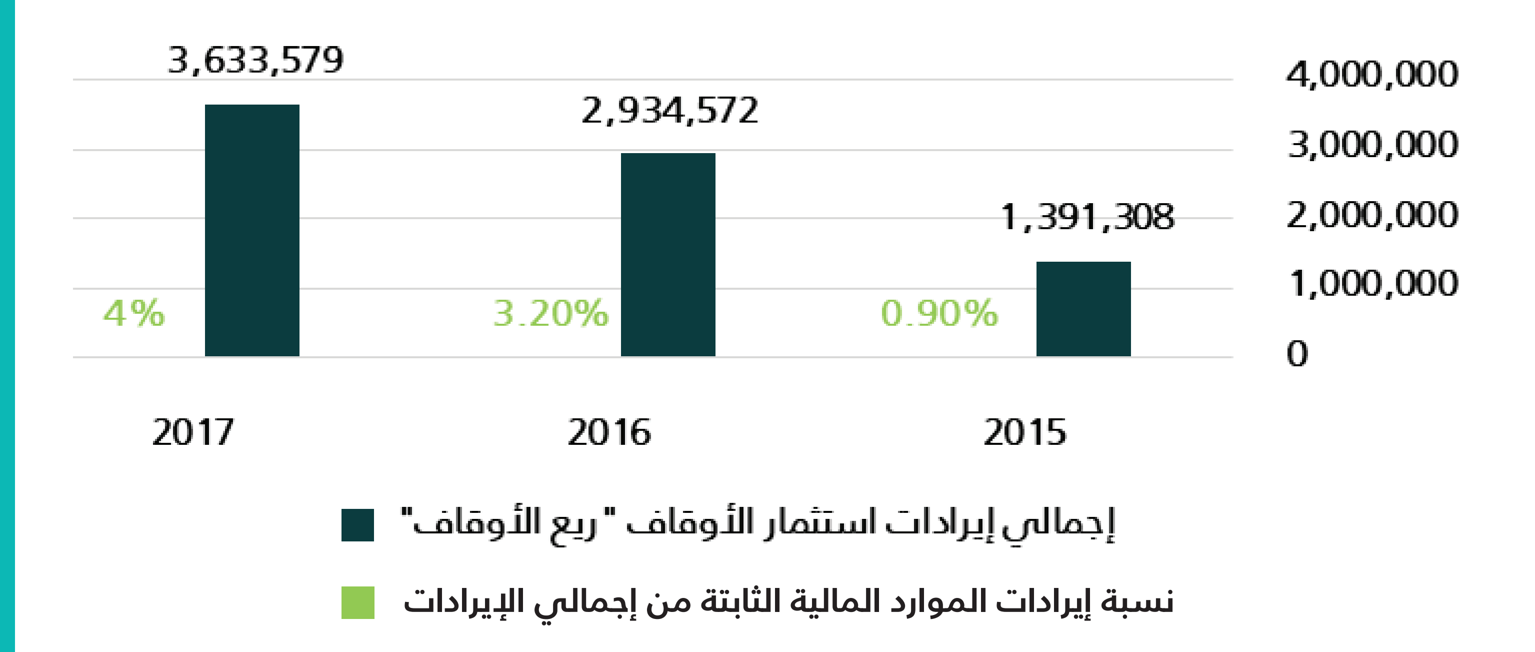
الأثر الاقتصادي المباشر وغير المباشر للجمعية (ر.س)			
	2015م	2016م	2017م
مجموع الإيرادات	148,549,643	90,623,301	82,496,656
تكاليف تنمية الموارد والتبرعات	21,227,440	18,464,658	20,313,828
صافي الإيرادات للعام	127,322,203	72,158,643	63,847,169
إيرادات أخرى (التخفيضات الخيرية من مزودي الخدمات الطبية)	31,996,620	34,790,590	36,595,689
صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية	159,318,823	106,949,233	98,778,517
المصاريف العمومية والإدارية*	15,503,927	17,790,805	18,060,233
نسبة المصاريف العمومية والإدارية لكل ريال تتلقاه الجمعية (من صافي الإيرادات للعام مع الخصومات الخيرية)	10٪	16,6٪	18٪



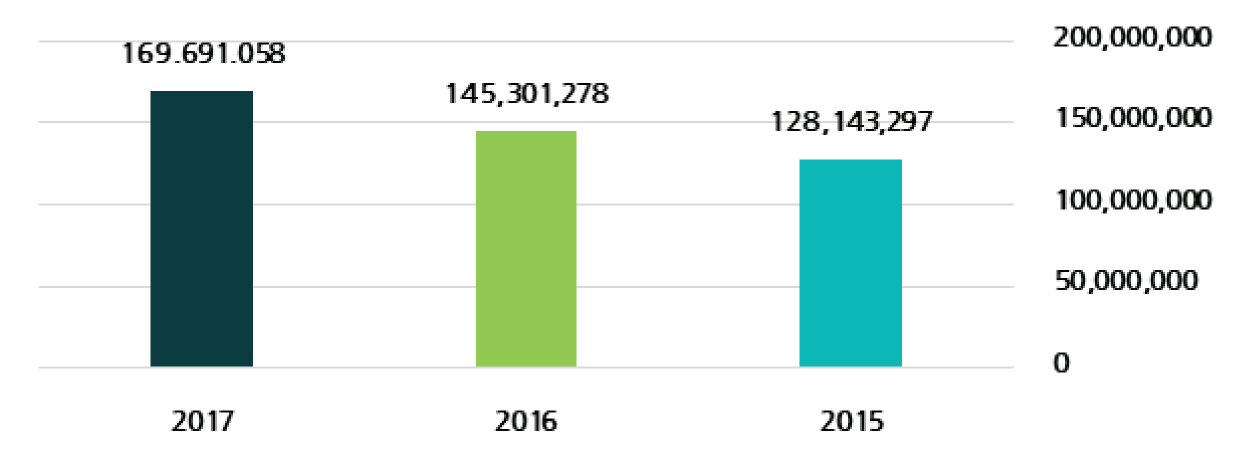
مواردنا المالية الثابتة

تتمثـل إدارة وتنميـة مواردنـا الماليـة الثابتـة في سلسـلة «أوقـاف زمـزم الصحيـة» والـتي بلـغ عددهـا (11) وقفـاً، حيـث لا زلنـا نعمـل جاهديـن علـى رفـع نسـبة المـوارد الماليـة الثابتـة مـن إيراداتنـا، ومـن أجـل ذلـك تـم إنشـاء قسـم لإدارة وتشـغيل الأوقـاف.

في العـام المـالي 2017م بلغـت نسـبة إيـرادات اسـتثمار الأوقـاف «ريع الأوقـاف» (4.4٪) مقارنة بـ (3.2٪) للعام 2016م.



القيمة الدفترية للأصول الثابتة (ر.س)

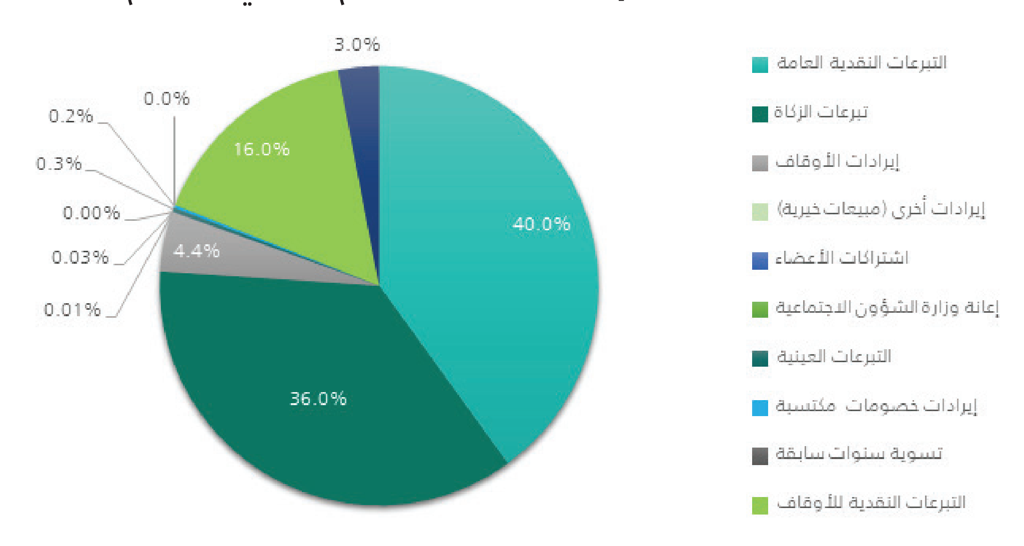


علمـاً أن آخـر تقييـم لأصـول الجمعيـة كان في العـام 2017م عـن طريـق شـركة متخصصـة مسـتقلة، حيـث قـدرت بمبلـغ وقـدره (200,978,181) ريال

تنمية
مواردنا المالية

تعمل الجمعية على جلب إيراداتها المالية من المصادر الموثوقة ووفقاً للأنظمة والتعليمات الرسمية. حيث نحصل على الإيرادات المالية من مصادر متنوعة. الشكل التالي يوضح أنواع تلك المصادر ونسبة كل مصدر للعام المالي 2017م.

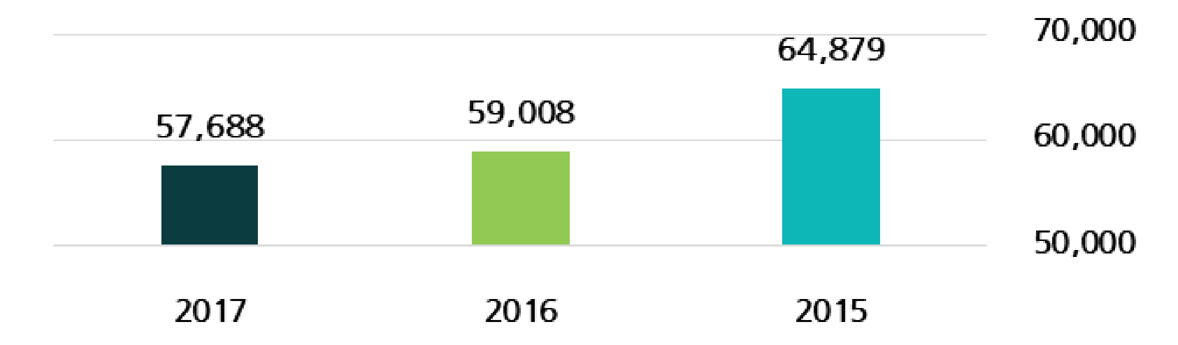




في العام 2017م بلغ إجمالي العدد التقديري للمتبرعين المساهمين مع الجمعية من أفراد المجتمع ورجال وسيدات الأعمال والجهات والمؤسسات المانحة عبر منافذ التبرع المختلفة أكثر من (57) ألف متبرع، كما بلغت نسبة التبرعات الواردة (95%) من إجمالي الإيرادات.

وقد واجهت الجمعية التأثر الاقتصادي الذي اندرج على الكثير من هذه الشرائح المستهدفة بالدعم وتأثرت من فقدان عدد من الداعمين. وبناءً على الظروف الاقتصادية الحالية قامت إدارة تنمية الموارد بسياسة التواصل المركز مع كل الداعمين للحفاظ على هذه الشرائح والقيام بكل ما من شأنه العمل على تنمية الموارد المالية والاستمرار في تقديم الخدمة للمستفيدين ذوي الاحتياج.

عدد المتبرعين من الأفراد والجهات والمؤسسات



الشراكة مع الجهات المانحة ورجال وسيدات الأعمال

تسعى الجمعية للارتقاء بعلاقاتها مع الداعمين من رجال وسيدات الأعمال والجهات المانحة بشكل خاص لتكوين شراكات طويلة الأمد تساعد الجمعية على:

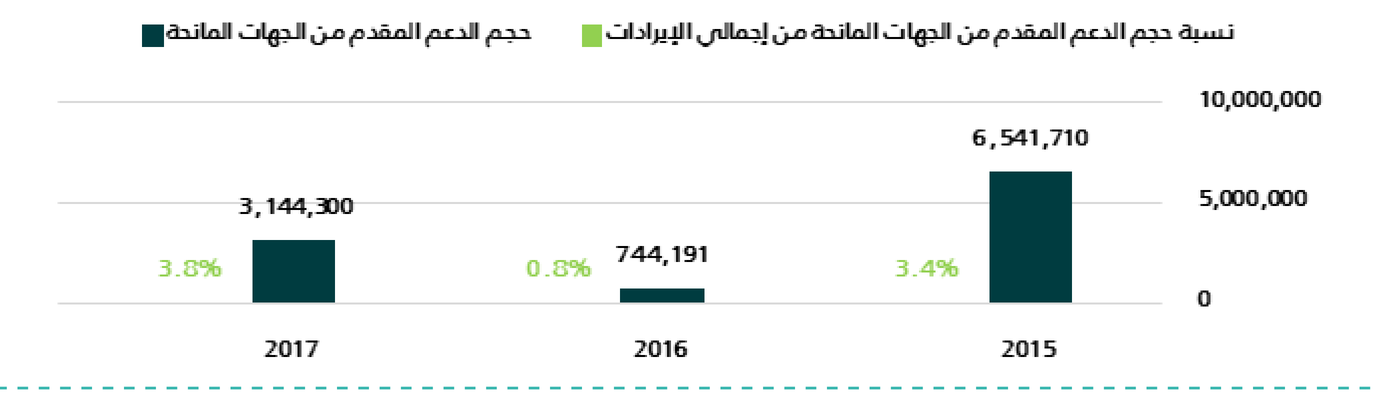
- تحقيق التوسع المالي المطلوب لتلبية الاحتياجات الصحية المتزايدة للمستفيدين.
- زيادة المصادر المالية الثابتة لضمان الاستدامة المالية.

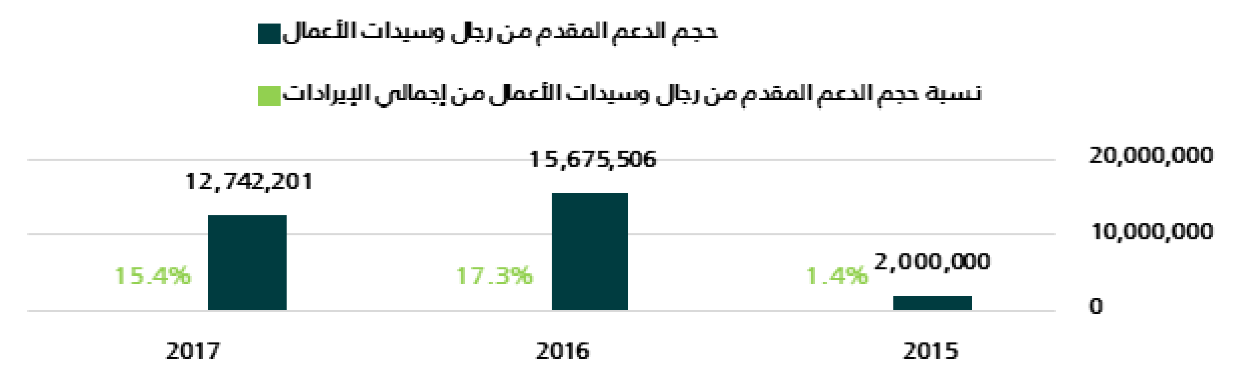
وقد أثمرت جهود الجمعية - ولله الحمد - في التواصل المستمر مع هذه الفئات النخبوية وتحديد أولوياتهم وتوجهاتهم إلى ابتكار وسائل تسويقية جديدة ساهمت في إيجاد شراكات طويلة الأمد مع الداعمين، ومنها:

- البرامج الموجهة: وهي البرامج التي يتم تصميمها بناءً على توجهات الداعم المتوافقة مع توجهات الجمعية.
- العقود السنوية: مع تحديد نسبة من الدعم يتم تخصيصها لعلاج حالات مرضية معينة وفق توجه الداعم.
- الدعم الموجه: وهو دعم حالات مرضية محددة يتم اختيارها من قائمة الحالات المرضية ذات الأولوية أو ذات الكلفة العالية أو دعم حالات برنامج مخصص.

بلغ إجمالي التبرعات الواردة من الجهات المانحة ما يزيد على (3) مليون ريال مع نهاية العام المالي 2017م، مقابل (744.191) ريال للعام 2016م.

وبلغ إجمالي التبرعات الواردة من رجال وسيدات الأعمال ما يزيد على (12) مليون ريال مع نهاية العام المالي 2017م، مقابل (15.675.506) ريال للعام 2016م.





الشراكة مع المجتمع

يمثل أفراد المجتمع أكبر داعم للجمعية، فمعظم التبرعات الواردة هي من أفراد هذا المجتمع المعطاء، سواءً كانت هذه التبرعات زكاة مال أو صدقات عامة أو تبرعات لدعم الأوقاف، لذا اهتمت الجمعية بجلب التبرعات العامة من الشريحة الوسطى من المجتمع، حيث تشكل هذه التبرعات النسبة الأعلى من إيرادات الجمعية، وذلك من خلال حملات التبرع العام المكثفة في المواسم العامة مثل شهر رمضان وموسم الحج، مع العمل على تشجيع أفراد المجتمع للتوجه للتبرعات الإلكترونية، حيث أنشأت الجمعية

أول متجر إلكتروني في المملكة لدعم الحالات المرضية للمستفيدين.

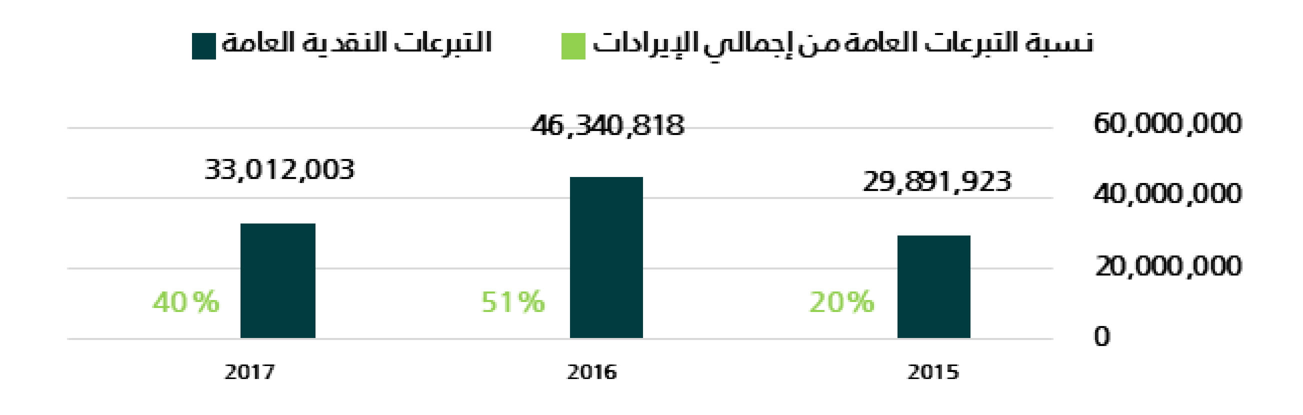
متجر زمزم الإلكتروني؟

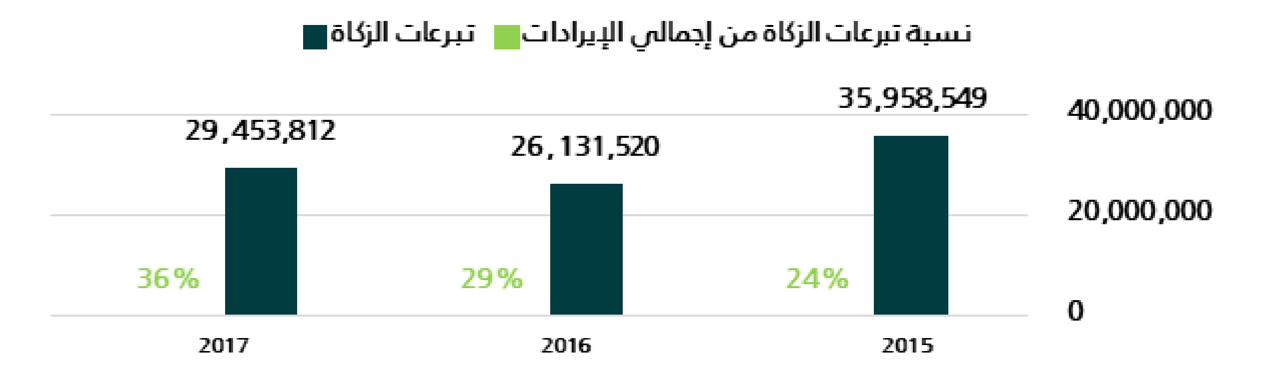
متجر زمزم عبارة عن منصة على الإنترنت يشبه الأسواق الإلكترونية يعرض جميع أنشطة وبرامج الجمعية في قالب تسويقي لتسريع وتسهيل عملية التبرع بكل وسائل الدفع الإلكترونية المتاحة، ويستهدف المتجر جميع شرائح المجتمع المستخدمين للإنترنت في المملكة.

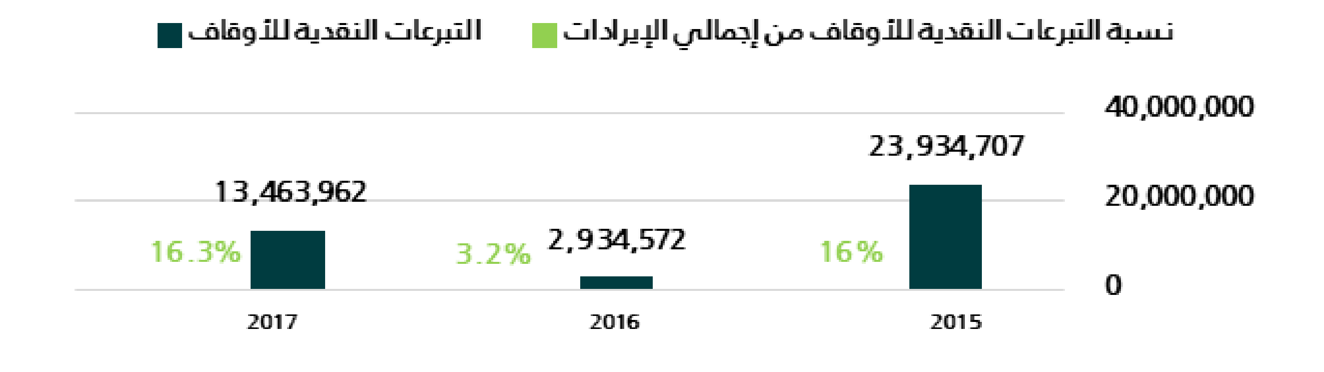
ezmzm.org

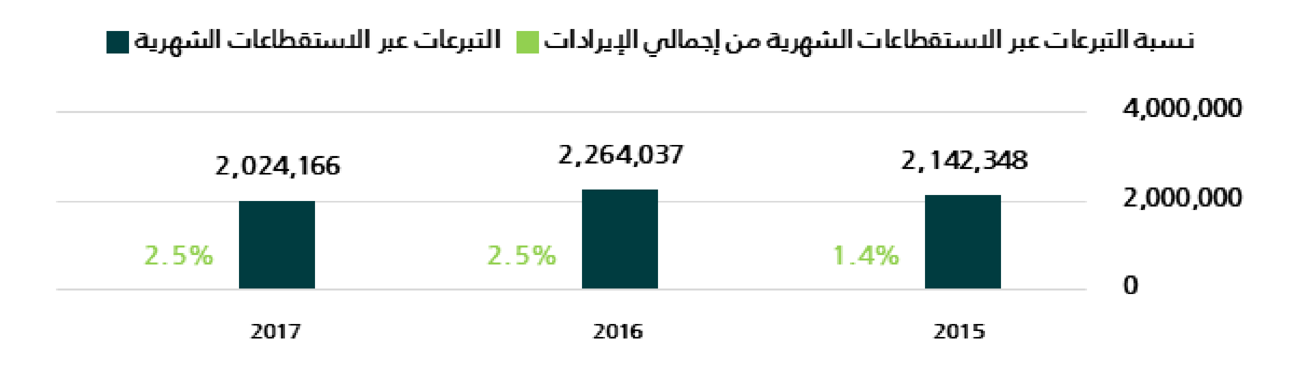


مع نهاية العام المالي 2017م كانت أصناف التبرعات الواردة من الشرائح المختلفة للمجتمع على النحو التالي:









شركاؤنا في الاستقطاعات الشهرية

هيئة المساحة الجيولوجية السعودية
SAUDI GEOLOGICAL SURVEY

الشركة السعودية للكهرباء
Saudi Electricity Company

وزارة الثقافة والإعلام
Ministry of Culture and information

GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للموانئ

SANS
خدمات الملاحة الجوية السعودية
Saudi Air Navigation Services

الحلول التقنية في جمعية زمزم



البوابة الداخلية



النظام المالي



نظام علاقات المستفيدين والداعمين

تطوع





نظام الموارد البشرية







نظام الدعم الفني



نظام الخدمات المساندة



نظام الخطة الاستراتيجية والتشغيلية



المركز الإعلامي



البريد الإلكتروني





الاستدامة البيئية

301-1
302-1، 302-2، 302-4
303-1، 303-5



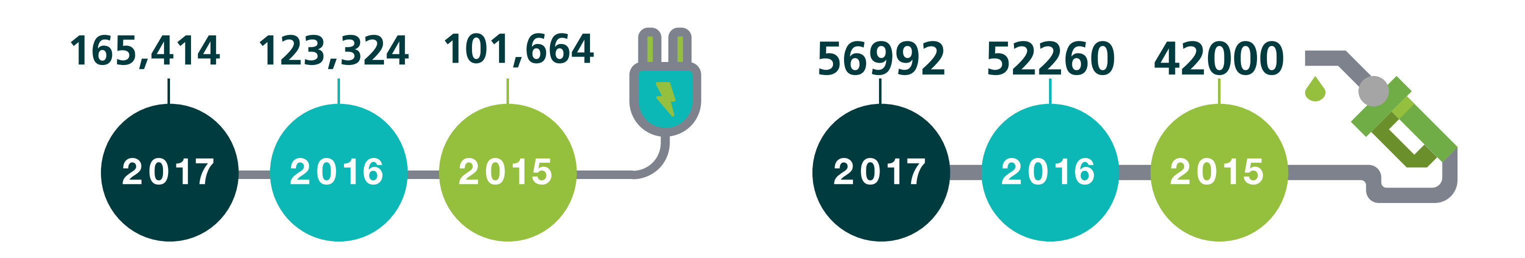
الأثر البيئي لعملياتنا

تعمل الجمعية لأن تكون مثالاً يحتذى به في إدارة عملياتها بوعي بيئي، وذلك سعياً منها لتحقيق نهج إدارة الاستدامة، بجوانبها الثلاثة (الاجتماعي، الاقتصادي، والبيئي)، حيث أن تطبيق الاستدامة البيئية يعمل على تقليل أثر عملياتنا على البيئة وتحقيق آثار إيجابية على المجتمع.

بدأ العمل في تطبيق الاستدامة البيئية في منتصف العام 2012م، مع بدء انطلاقة «مشروع التنمية المستدامة» للجمعية حيث تم بناء خطة تشغيلية سنوية بهدف تحقيق الكفاءة الداخلية وتقليل الأثر البيئي من خلال تطبيق مجموعة من المبادرات البيئية، بالرغم من محدودية الآثار البيئية للجمعية فمازلنا نعمل جاهدين في تطبيق مبادراتنا البيئية، وتتبع الأداء البيئي لعملياتنا الداخلية المتمثلة في استهلاك كل من الطاقة المباشرة (وقود المركبات) وغير المباشرة (الطاقة الكهربائية) واستهلاك المياه واستهلاك الورق وأحبار الطابعات، إضافة إلى مبادرة إعادة تدوير المخلفات الكرتونية، مع العمل على زيادة الوعي البيئي لدى موظفينا.

تمثلت نتائج الأداء البيئي في الجمعية للعام 2017م على النحو التالي:

استهلاك الطاقة المباشرة (وقود المركبات) وغير المباشرة (الطاقة الكهربائية)



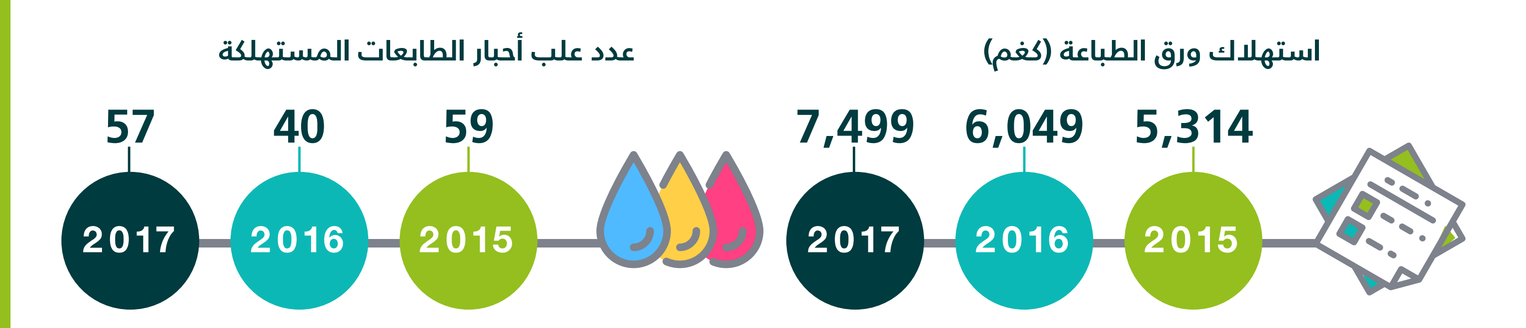
شهد العام 2017م زيادة في استهلاك الطاقة المباشرة (وقود المركبات) ويعود ذلك إلى زيادة الأنشطة المعتمدة على سيارات العيادات المتنقلة.

كما شهد العام 2017م زيادة في استهلاك الطاقة غير المباشرة (الطاقة الكهربائية)، ويعود ذلك لزيادة الاستهلاك في مبنى الإدارة العامة حيث تعقد جميع الاجتماعات والمناسبات العامة وورش العمل المطولة. بلغ الاستهلاك السنوي لعام 2017م لهذا المبنى (46.127) كيلو واط.

كما بدأنا في العام 2017م في تتبع مؤشر استهلاك الطاقة غير المباشرة (الطاقة الكهربائية) من خلال موقع شركة الكهرباء، وفقاً لحساباتنا المسجلة لفواتير كهرباء مباني ومكاتب الجمعية.

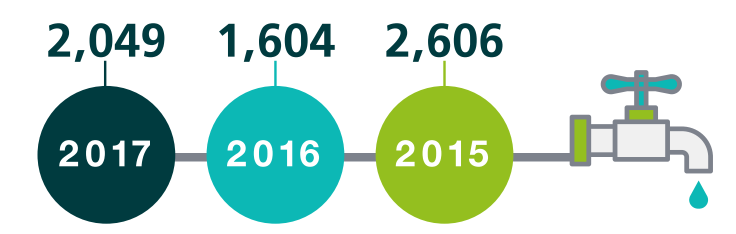
301-1
302-1، 302-2، 302-4
303-1، 303-5

استهلاك المواد (ورق وأحبار الطباعة)

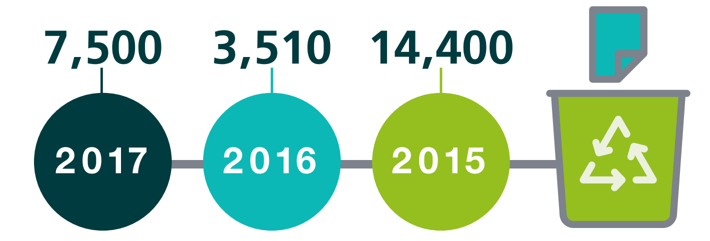


شـهد العـام 2017م زيـادة في اسـتهلاك كميـة الـورق وعلـب أحبـار الطابعـات نظـراً لأننـا نقـوم باحتسـاب جميـع اسـتهلاكنا مـن ورق التصويـر والخطابـات الرسـمية ودفاتـر السـندات الماليـة، والـتي يتـم طباعتهـا بكميـات كبـيرة وفقـاً لحاجـة الجمعيـة، كمـا لا زال لدينـا حاجـة للوعـي بطباعـة حاجتنـا الفعليـة مـن الـورق، وكـذا نـوع المسـتندات المسـتهلكة للحـبر.

استهلاك المياه



شـهد العـام 2017م زيـادة في اسـتهلاك الميـاه، حيـث بدأنـا مـن العـام 2017م تتبـع اسـتهلاكنا الفعلـي مـن الميـاه في جميـع مبـاني الجمعيـة عـبر البوابـة الإلكترونيـة لشـركة الميـاه الوطنيـة.



كمـا سـاهمنا في العـام 2017م في إعـادة تدويـر (7.500) كجـم مـن المخلفـات الورقيـة والكرتونيـة والناتجـة عـن أنشـطة الموظفـين في مبـاني الجمعيـة فقـط، بعائـد مـالي قيمتـه (1.110ر.س).



الملحقات

الملحق (1):

فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير
GRI CONTENT INDEX



تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير

الخيار « الأساسي »

المبادرة العالمية لإعداد التقارير - : 101 الأسس 2016 المبادرة العالمية لإعداد التقارير : 102 - الإفصاحات العامة 2016			
رقم المعيار	عناصر الإفصاح	معلومات الإفصاح / عنوان الصفحة	رقم الصفحة
التعريف بالمنظمة			
102-1	اسم المنظمة	جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة	
102-2	الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	عن زمزم	10
102-3	موقع المقر الرئيسي	عن زمزم	10
102-4	موقع العمليات	عن زمزم	10
102-5	الملكية والشكل القانوني	مسجلة لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم(290) وتعمل تحت إشرافها ووفق أنظمتها	
102-6	الأسواق المخدومة	عن زمزم	10
102-7	نطاق عمل المنظمة	عن زمزم	10
102-8	معلومات حول الموظفين والعاملين الآخرين	الاستثمار في رأس المال البشري	57
الاستراتيجية			
102-14	بيان من صانع القرار الأول	كلمة رئيس مجلس الإدارة	8
102-15	الآثار والمخاطر والفرص الرئيسية	مصفوفة القضايا الجوهرية	25
الأخلاق والنزاهة والالتزام			
102-16	القيم، المبادئ، المقاييس، قواعد السلوك	عن زمزم	10

رقم المعيار	عناصر الإفصاح	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	رقم الصفحة
المبادرة العالمية لإعداد التقارير - : 101 الأسس 2016 المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 102 - الإفصاحات العامة 2016			
الحوكمة			
102-18	هيكلة الحوكمة	http://www.zmzm.org/index_ar.php?op=pages&id=6	
102-19	تفويض السلطات والصلاحيات	نهج الاستدامة	17
102-20		التوجه الاستراتيجي المستدام	15
102-21	استشارة أصحاب المصلحة	أولويات الأطراف المعنية	18
102-22	تشكيل هيئة عليا للحوكمة	الحوكمة المؤسسية http://www.zmzm.org/index_ar.php?op=pages&id=5	
102-23	رئيس هيئة عليا للحوكمة	رئيس مجلس الإدارة مستقل (لا يشغل منصب تنفيذي في الجمعية)	
102-24	ترشيح واختيار أعضاء هيئة عليا للحوكمة	الحوكمة المؤسسية http://www.zmzm.org/index_ar.php?op=pages&id=5	
102-25	تضارب المصالح	http://www.zmzm.org/index_ar.php?op=pages&id=111	
102-29	تحديد وإدارة التأثيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	مصفوفة القضايا الجوهرية	25
102-31	مراجعة الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	الأثر الاجتماعي لبرامجنا ومشاريعنا	54
102-32		قام رئيس مجلس الإدارة بمراجعة تقرير الاستدامة والاجتماع مع مدير إدارة الجودة والاستدامة واعتماد التعديلات قبل إصدار التقرير	
102-33		الحوكمة المؤسسية http://www.zmzm.org/index_ar.php?op=pages&id=111	
102-34	عدد وطبيعة المخاطر	مصفوفة القضايا الجوهرية	25
102-35	سياسة المكافئات	العمل في مجلس إدارة الجمعية عمل تطوعي لا يتقاضى عليه الأعضاء أي أجر أو تعويضات	
مشاركة أصحاب المصلحة			
102-40	قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	أولويات الأطراف المعنية	18
102-41	اتفاقيات المفاوضة الجماعية	لا توجد اتفاقات تفاوض جماعي	
102-42	تحديد واختيار أصحاب المصلحة	أولويات الأطراف المعنية	18
102-43	الأسلوب المتبع في مشاركة أصحاب المصلحة	أولويات الأطراف المعنية	18
102-44	الموضوعات الرئيسية والمخاوف التي أثيرت	مصفوفة القضايا الجوهرية	25

المبادرة العالمية لإعداد التقارير - 101 : الأسس 2016 المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 102 - الإفصاحات العامة 2016			
رقم المعيار	عناصر الإفصاح	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	رقم الصفحة
ممارسات إعداد التقارير			
102-45	ادخالات مشمولة في القوائم المالية الموحدة	تشمل البيانات المالية المدققة عمليات زمزم في المقر الرئيس للجمعية وفروعها	
102-46	تعريف محتوى التقرير ومحددات المواضيع	نطاق التقرير	4
102-47	قائمة المواضيع الجوهرية	مصفوفة القضايا الجوهرية	25
102-48	إعادة المعلومات	تم اكتشاف خطأ في صفحة (54) من تقرير 2016 متعلق بإيرادات رجال الأعمال تم تعديله في هذا التقرير	69
102-49	تغييرات في التقرير	لا توجد تغييرات كبيرة	
102-50	فترة التقرير	2017/01/01- 2017/12/31	
102-51	تاريخ أحدث تقرير	تقرير الاستدامة 2016 http://www.zmzm.org/index_ar.php?op=pages&id=106	
102-52	دورة إعداد التقرير	سنوي	
102-53	جهة الاتصال للاستفسارات المتعلقة بالتقرير	حول هذا التقرير	9
102-54	إقرارات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية إعداد التقارير	تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية إعداد التقارير GRI: Core	9
102-55	دليل محتوى المبادرة العالمية إعداد التقارير	فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير	78
102-56	الضمان الخارجي	لم يحصل هذا التقرير على تأكيد أو ضمان خارجي	

المبادرة العالمية لإعداد التقارير - 200 : المعايير الاقتصادية 2016			
رقم المعيار	عناصر الإفصاح	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	رقم الصفحة
103-1 103-2 103-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 103 - النهج الإداري 2016	التوجه الاستراتيجي المستدام	15
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 201 - الأداء الاقتصادي 2016			
201-1	القيمة الاقتصادية المباشرة	إيراداتنا المالية	64

رقم المعيار	عناصر الإفصاح	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	رقم الصفحة
201-3	تعريف التزامات خطة منافع وخطط التقاعد الأخرى	تقوم الجمعية بدفع النسبة المخصصة للتأمينات الاجتماعية عن جميع العاملين	
201-4	المساعدة المالية الواردة من الحكومة	تنمية مواردنا المالية	68
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 203 - التأثير الاقتصادي غير المباشر 2016			
203-1	دعم الاستثمارات البنية التحتية والخدمات	تقرير الاستدامة 2014 http://www.zmzm.org/index_ar.php?op=pages&id=106	
203-2	آثار اقتصادية كبيرة غير المباشرة	إدارة المصروفات وترشيد الانفاق	65
المبادرة العالمية لإعداد التقارير - 300 : المعايير البيئية 2016			
رقم المعيار	عناصر الإفصاح	معلومات الإفصاح/عنوان الصفحة	رقم الصفحة
103-1 103-2 103-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 103 - النهج الإداري 2016	التوجه الاستراتيجي المستدام	15
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 301 - المواد 2016			
301-1	المواد المستخدمة بالحجم والوزن	الأثر البيئي لعملياتنا	76
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 302 - الطاقة 2016			
302-1	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	الأثر البيئي لعملياتنا	76
302-2	استهلاك الطاقة خارج المؤسسة	الأثر البيئي لعملياتنا	76
302-4	تقليل استهلاك الطاقة	الأثر البيئي لعملياتنا	76
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 303 - المياه 2016			
303-1	سحب المياه حسب المصدر	الأثر البيئي لعملياتنا	76
303-2	إدارة التأثيرات المتعلقة بتصريف المياه	يتم توفير المياه من قبل الشركة الوطنية للمياه عبر تحلية المياه	
303-3	تدوير المياه	لا تقوم الجمعية بإعادة استخدام أو تدوير المياه	
303-5	استهلاك المياه	الأثر البيئي لعملياتنا	76

رقم المعيار	عناصر الإفصاح	معلومات الإفصاح / عنوان الصفحة	رقم الصفحة
المبادرة العالمية لإعداد التقارير - 400 :المعايير الاجتماعية 2016			
103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 103 - النهج الإداري 2016	التوجه الاستراتيجي المستدام	15
103-2			
103-3			
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 401 - التوظيف 2016			
401-1	تعيين الموظفين الجدد ومعدل مغادرة الموظفين	الاستثمار في رأس المال البشري	57
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 404 - التدريب والتعليم 2016			
404-1	معدل ساعات التدريب السنوي لكل موظف	التأهيل والتدريب	59
404-2	البرامج الخاصة برفع مستوى مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	التأهيل والتدريب	59
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 405 - التنوع وتكافؤ الفرص 2016			
405-1	التنوع في هيئات الحوكمة والموظفين	الاستثمار في رأس المال البشري	57
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 408 - عمالة الأطفال 2016			
408-1	عمالة الأطفال	لا يوجد	
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 409 - العمل الإجباري 2016			
409-1	العمل القسري أو الإجباري	لا يوجد	
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 413 - المجتمعات المحلية 2016			
413-1	عمليات مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	الأثر الاجتماعي لبرامجنا ومشاريعنا	54
المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 418 - خصوصية العميل 2016			
418-1	الشكاوى الجوهرية المتعلقة بخرق خصوصية العميل وفقدان بياناتهم	لم تسجل أي شكوى حول خرق خصوصية العميل أو فقدان لبياناته	

الملحق (2):

قائمة المصطلحات

المصطلح	التعريف
معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	مجموعة من المعايير لإعداد تقارير الاستدامة قامت بوضعها المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). وتعتبر المعايير الأكثر استخداماً عالمياً في إعداد تقارير الاستدامة.
المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	منظمة غير ربحية، تشمل على مجموعة من الأطراف المعنية تتمحور رؤيتها بأن يصبح إعداد تقارير الاستدامة أمراً روتينياً لجميع المنظمات وترتقي أهميته لنفس مستوى التقارير المالية.
التنمية المستدامة	التنمية التي توفر حاجات الأجيال الحالية من غير المساس بقدرة الأجيال المستقبلية في توفير حاجاتها.
إدارة الاستدامة	الإدارة المتكاملة للأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بشكل يحقق الفائدة ويعظمها لجميع الأطراف المعنية.
السعودة	سياسة وطنية في المملكة العربية السعودية لتشجيع توظيف السعوديين في القطاع الخاص.


مؤسسة متميزة
تتشرف
الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية
عضو برنامج الأمم المتحدة للإتفاق العالمي
أن تمنح
جمعية زمزم الصحية الخيرية
بمنطقة مكة المكرمة
جائزة المؤسسة المتميزة
في قياس الأثر الاجتماعي للمشروعات
وقد تم منح هذه الجائزة الدولية الرفيعة المستوى
على هامش فعاليات
الملتقى الدولي الرابع لقيادات
منظمات المجتمع المدني لعام ٢٠١٨م
٢ - ٤ أغسطس ٢٠١٨م
مملكة البحرين
بروفيسور يوسف عبدالغفار
رئيس مجلس إدارة الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية
REGIONAL CSR NETWORK
Regional Network



90 00 333 77

012 - 260 2424

ص.ب 80301 جدة 21589

zmzm.org